

Facultad de Ciencias y Sistemas

“Propuesta de manual de organización y funciones para la agencia de envíos Mercadito Nica.com en el municipio de Managua”.

Trabajo Monográfico para optar al título de
Ingeniero de Sistemas

Elaborado por

Br. Ernesto Medina
Zambrana
Carnet: 2002-10235

Br. Aura Erenia
Fuentes Guevara
Carnet: 2004-12367

Br. Yessenia Elieth
Orozco Blandón
Carnet: 2011-39300

Tutor:

Msc. María José
Montoya Baquedano





Managua, 20 de febrero de 2023

Br. Ernesto Medina Zambrana
Br. Aura Erenia Fuentes Guevara
Br. Yessenia Elieth Orozco Blandón
Sus manos


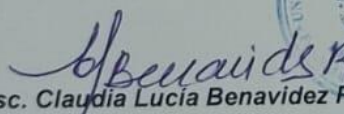
Estimados Egresados

Por medio de la presente le comunico la aprobación del **Protocolo procedente del taller monográfico 2023**, titulado "**Propuesta de manual de organización y funciones para la agencia de envíos Mercadito Nica.com en el municipio de Managua**", el cual cumple con los requisitos establecidos en el capítulo II de la normativa de trabajos monográficos de la UNI como forma de culminación de estudios, por lo que queda oficialmente aprobado por esta Decanatura.

La docente responsable de acompañarle en el proceso de desarrollo de su monografía es la Msc. María José Montoya Baquedano.

Es importante mencionar que, a partir de esta aprobación de protocolo monográfico, avanzamos a la siguiente etapa del desarrollo del informe final, el cual deberán de entregar en el periodo del 17 al 21 de abril del presente año para su posterior defensa en la semana de 24 al 28 de abril 2023.

Atentamente,



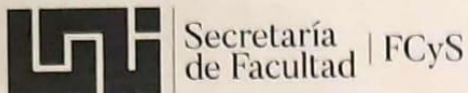
Msc. Claudia Lucía Benavidez Rugama
Decana FCYS

CC. Msc. María José Montoya Baquedano. – Tutor
Formas de Culminación de Estudios FCyS
Archivo Decanatura 2023

☎ Teléfono: (505) 2249 6429

📍 Recinto Universitario Pedro Aráuz Palacios
Costado Sur de Villa Progreso,
Managua, Nicaragua.

✉ culminacion@fcys.uni.edu.ni
www.fcys.uni.edu.ni



SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

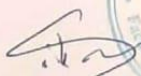
El Suscrito Secretario de la **FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS** hace constar que:

MEDINA ZAMBRANA ERNESTO MANUEL

Carné: **2002-10235** Turno: **Diurno** Plan de Asignatura: **2015** de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de **INGENIERÍA DE SISTEMAS**, y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente **CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los siete días del mes de febrero del año dos mil veinte y tres.

Atentamente,



Lic. José Manuel Siles Huerta
Secretario de Facultad



☎ Teléfono: (505) 2249 6429
Móviles: (505) 8380 8131 · (505) 8864 1774

📍 Recinto Universitario Pedro Aráuz Palacios
Costado Sur de Villa Progreso.
Managua, Nicaragua.

✉ secretaria.facultad@fcys.unl.edu.ni
www.fcys.unl.edu.ni



Secretaría
de Facultad | FCyS

SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

El Suscrito Secretario de la FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS hace constar que:

FUENTES GUEVARA AURA ERENIA

Carné: 2004-12367 Turno: Diurno Plan de Asignatura: 2015 de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de INGENIERÍA DE SISTEMAS, y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los veinte y seis días del mes de abril del año dos mil veinte y tres.

Atentamente,



Lic. José Manuel Silés Huerta
Secretario de Facultad



☎ Teléfono: (505) 2249 6429
Móviles: (505) 8360 8131 - (505) 8864 1774

📍 Recinto Universitario Pedro Abov Palacios
Costado Sur de Villa Progresso,
Managua, Nicaragua

✉ secretariafacultad@fcys.uned.edu.ni
www.fcysun.edu.ni



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS
SECRETARIA DE FACULTAD**

SECRETARÍA DE FACULTAD

F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA

El Suscrito Secretario de la FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS hace constar que:

OROZCO BLANDON YESSENIA ELIETH

Carné: 2011-39300 Turno: Diurno Plan de Asignatura: 2000 de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de **INGENIERÍA DE SISTEMAS**, y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente **CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los veinte y dos días del mes de agosto del año dos mil veinte y dos.

Atentamente,



Lic. José Manuel Siles Huerta
Secretario de Facultad

Managua, 8 de junio de 2023

MSc. Claudia Benavidez Rugama
Decana FCyS - UNI

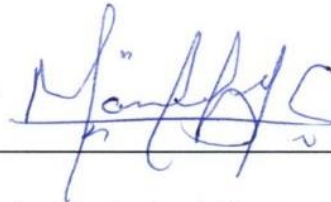
Estimada MSc. Rugama reciba un cordial saludo.

Por medio de la presente tengo a bien comunicar que he revisado como tutora la monografía titulada "**Propuesta de Manual de Organización y Funciones a la Microempresa de Agencia de Envío Mercadito nica.com en managua**", realizado por los bachilleres:

Ernesto Manuel Medina Zambrana 2002-10235, Aura Erenia Fuentes Guevara 2004-12367 y Yessenia Elieth Orozco Blandón 2011-39300, que, de acuerdo con la normativa de culminación de estudios de la Universidad Nacional de Ingeniería, está cumpliendo con lo establecido. Por lo que le manifiesto que se lograron hacer las subsanaciones a las sugerencias del comité evaluador del trabajo monográfico mencionado.

Sin más a que referirme me despido, deseándole siempre éxitos en la labor que desempeña.

Atentamente;

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Montoya Baquedano', written over a horizontal line.

Máster María José Montoya Baquedano
Tutora

CC. Archivo personal

Dedicatoria

Dedicamos primeramente a Dios por darnos la sabiduría y fuerza para seguir adelante, la fe y confianza en nosotros mismos para lograr nuestras metas.

A nuestras familias por estar siempre a nuestro lado brindándonos su apoyo y comprensión en todo momento. nuestros padres, por sus consejos quienes siempre nos brindaron su amor incondicional, apoyo y motivación para alcanzar nuestros sueños.

A nuestros profesores y mentores, por su sabiduría y enseñanzas que nos han guiado en este camino hacia la realización del trabajo. A todos ellos, nuestro más profundo agradecimiento y dedicación de este logro.

A la Universidad Nacional de Ingeniera (UNI), por darnos la oportunidad de formarnos en esta carrera y cumplir un sueño hecho realidad.

A la empresa mercaditonica.com, por abrirnos sus puertas y colaborar para el desarrollo de nuestro trabajo y poder culminar la investigación.

A nuestra Tutor María José Montoya por compartir sus conocimientos, por brindarnos su tiempo y aclarar nuestras dudas en todo momento.

Resumen Ejecutivo

El presente estudio muestra los resultados de una propuesta de manual organizacional y de funciones para la agencia de envíos mercaditonica.com, el propósito de éste es facilitar el proceso de gestión técnica administrativa del personal, estableciendo una estructura organizativa la cual muestra los niveles de autoridad y sus niveles de dependencia, las funciones a desarrollar por cada puesto de trabajo, evitando la duplicidad de las funciones y responsabilidades dentro de la organización.

Así mismo el instrumento administrativo servirá para aumentar la eficiencia de los colaboradores, indicándoles lo que deben hacer y cómo hacerlo, y para el empleador sirviendo como herramienta para poder realizar un análisis del trabajo realizado en relación con lo requerido y como mejorar los procesos en caso de que sea necesario o bien facilitando a la toma de decisiones sobre reasignación de funciones o contratación de un nuevo personal ajustándose a la realidad de lo que la agencia requiere.

En este estudio se utilizó la investigación cualitativa enfocada en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto, realizamos entrevistas para el contexto de la estructura organizativa logrando encuestar a los siete puestos existentes de la empresa para la identificación de responsabilidades y funciones de los puestos de trabajo.

Índice de Contenido

I.	Introducción.....	1
II.	Antecedentes.....	2
III.	Justificación.....	5
IV.	Objetivos.....	6
4.1	General.....	6
4.2	Específicos.....	6
V.	Marco Teórico.....	7
5.1	Manual de Organización y Funciones (MOF).....	7
5.2	Funciones.....	7
5.3	Estructura Organizacional.....	8
5.4	Jerarquía.....	8
5.5	Organigrama.....	9
5.6	Cargo.....	9
5.7	Ficha Ocupacional.....	10
5.8	Perfil Ocupacional.....	10
5.9	Cargas de Trabajo.....	10
5.10	Ambiente Laboral.....	11
5.11	Recursos Humanos.....	11
5.12	Comunicación Organizacional.....	12

5.13	Liderazgo.....	12
5.14	Toma de Decisiones.....	12
5.15	Cultura Organizacional.....	13
5.16	Capacitación.....	13
5.17	Desempeño	14
5.18	Responsabilidad.....	14
5.19	Requisitos.....	15
5.20	Competencia	15
5.21	Evaluación.....	15
5.22	Educación.....	16
5.23	Experiencia.....	16
5.24	Habilidad	17
5.25	Selección.....	17
5.26	Personal	18
5.27	Inducción	18
5.28	Perfil Estratégico	18
5.29	Colaboradores.....	19
5.30	Presupuesto	19
5.31	Agencia de Envío	20
5.32	Eficiencia.....	20

VI.	Resultado de análisis de encuesta.	22
VII.	Capítulo I	35
7.1.	Aspectos Generales de la Empresa	35
7.2.	Hallazgos Situación Actual mercaditonica.com	35
7.3.	Perfil Estratégico de la Empresa Actual	37
7.4.	Perfil Estratégico Propuesto	39
7.5.	Estructura Orgánica:	41
7.6.	Organigrama:	43
7.7.	Competencias Laborales Propuestas.....	44
VIII.	Capítulo II.	48
8.1.	Descriptores de funciones de puestos	48
IX.	Capítulo III	66
9.1	Presupuesto para la implementación de Manual.....	66
9.2	Presupuesto para la contratación de servicios tercerizados.....	67
X.	Conclusiones	69
XI.	Recomendaciones	70
XII.	Bibliografía.....	71
XIII.	Anexos.....	74

Índice de Anexos

Anexo A.	74
MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES	74
Anexo B. Diseño Metodológico	100
Anexo C. Entrevista	103
Anexo D. Encuesta	104
Anexo E. Observación Directa	106
Anexo F. Ficha Ocupacional	107
Anexo G. Primera visita a la empresa.....	108
Anexo H. Logotipo de la Empresa:	108
Anexo I. Página Web:	109
Anexo J. Carta solicitud de autorización trabajo monográfico	110
Anexo K. Carta de Aprobación de Propuesta de Manual.....	111

Índice de Tablas

Tabla N°1. Presupuesto para la implementación del manual.	66
Tabla N° 2. Propuesta Presupuesto para la Contratación de servicios Outsourcing RRHH. Paquete Básico.	68
Tabla N°3 Propuesta Presupuesto de Contratación Servicio Outsourcing RRHH. Paquete Medio.....	68

I. Introducción

La agencia de envío mercaditonica.com situada en la ciudad de Managua, en el barrio Altamira, dedicada a realizar traslados de encomiendas de Estados Unidos a Nicaragua, actualmente cuenta con 8 colaboradores en Nicaragua y 7 en estados unidos. En la actualidad la empresa tiene definido como parte de su perfil estratégico misión y visión, pero no todos los colaboradores lo conocen, tampoco tienen definido valores y no se ha desarrollado manuales de organización y funciones, razón por la que no se encuentran bien establecidas las relaciones jerárquicas ni de interdependencia entre los diferentes puestos de trabajo.

Debido a la falta de un manual de organización y funciones los colaboradores se encuentran desorganizados en muchas ocasiones realizan dobles funciones o no cumplen con las tareas de la forma esperada por lo que se efectúan llamados de atención de parte del empleador. Por lo tanto, se realiza la propuesta de un manual de organización y funciones que les brinde la claridad de roles y responsabilidades a cada departamento y colaborador, mejorando la eficiencia que les facilitara la coordinación y colaboración entre departamentos, reducirá la duplicación de esfuerzos y mejorara la eficiencia en la gestión de la empresa. Para llevar a cabo esta investigación se recopiló información de libros y revistas académicas y la información oficial de organismos que rigen las pymes en Nicaragua y con la herramienta de google forms procesamos los datos.

La tesis incluye un presupuesto para la implementación del manual, la contratación de servicios tercerizados de recursos humanos y comunicación del manual a los colaboradores, así como las conclusiones y recomendaciones que se consideraron importantes en este trabajo monográfico.

II. Antecedentes

Las agencias de envío en Centroamérica han existido por varias décadas, y han evolucionado con el tiempo para satisfacer las necesidades de los clientes. En general, ofrecen servicios de transporte y entrega de paquetes y documentos a nivel nacional e internacional. Algunas de las agencias de envío más conocidas en la región incluyen DHL, FedEx, UPS, y Correos de Costa Rica. Estas empresas han establecido redes de oficinas y centros de distribución en toda la región, lo que les permite ofrecer servicios de envío rápidos y confiables. Además, con la popularidad del comercio en línea, cada vez son más las agencias de envío que ofrecen servicios de paquetería para tiendas en línea y marketplaces.

La rentabilidad de un negocio de agencia de envío en América Latina puede variar dependiendo de varios factores, como el tamaño y el alcance del negocio, la competencia en el mercado, la eficiencia operativa y la capacidad de generar ingresos adicionales a través de servicios complementarios.

Las agencias de envío en Nicaragua han existido por varias décadas, pero su desarrollo ha sido limitado debido a factores económicos y políticos en el país.

Sin embargo, en las últimas décadas, el país ha experimentado un crecimiento económico y una mayor estabilidad política, lo que ha permitido el desarrollo de un sector de envíos más estable. En la actualidad, existen varias empresas de envío en Nicaragua, como DHL, FedEx, UPS, entre otras, que ofrecen servicios de transporte y entrega de paquetes y documentos a nivel nacional e internacional.

Mercaditonica.com nace en 2017 con la idea de tres socios uno en Nicaragua y dos en San Francisco Estados Unidos de formar una agencia de envíos, siendo parte de un grupo de empresas pertenecientes a Golden State como empresa madre , esto ya que uno de los socios, por su trabajo como influencer en la plataforma YouTube desde el año 2016 trasladaba encomiendas de Estados Unidos a Nicaragua, poco a poco fue obteniendo más solicitudes por referencia y decidió formalizar una empresa para brindar el servicio de envíos de encomiendas, entre los tres socios se realizó la inversión inicial y se dividieron el trabajo según los conocimientos y habilidades de cada uno, un socio era diseñador gráfico y se encargó de buscar herramientas tecnológicas para el proceso de solicitudes de los pedidos y de la captación de clientes mediante publicidad y una página web, otro socio es administrador de empresas y se encargó de ver los temas de contratación del personal y los temas comerciales, el tercer socio era el encargado de la atención con los clientes y de asegurar se realizarán los envíos en tiempo y forma.

Lograron conectar con diferentes proveedores para poder tener más alcances y poder brindar más servicios en Estados Unidos y en Nicaragua, así fueron contratando más personal para poder cumplir con la demanda. actualmente cuentan con presencia en las principales redes sociales, dentro de su página web oficial se puede realizar la contratación de servicios de envíos y también efectuar compras de productos a los diferentes restaurantes con los que tienen alianzas comerciales, también pueden comprar en su tienda productos nacionales como dulces, reposterías, platillos típicos nicaragüenses, rosquillas, lácteos, etc.

Los primeros empleados de la empresa fueron el círculo cercano de los socios, eso les limitó un desarrollo más rápido ya que no tenían empleados con conocimientos

adecuados para el funcionamiento de una agencia de envíos, algunas contrataciones de personal se realizaban para tratar de resolver algún problema y por el presupuesto disponible para el cargo, en la actualidad tienen dos oficinas en estados unidos y una en nicaragua, cuentan con 15 empleados, 3 unidades de negocio, el área comercial, área de finanzas y el área de logística , en cada una tienen un encargado de realizar múltiples funciones, los salarios de los empleados son pagados según el cargo y el sueldo promedio del mercado laboral en Nicaragua, parte de la misión y visión de la empresa es ayudar y unir a la comunidad nicaragüense en Estados Unidos y Nicaragua brindando un servicio de envíos con productos consumidos por la comunidad , en el último año se ha estado realizando una reorganización de los puestos de trabajo y sus funciones , con la entrada a la empresa de un nuevo colaborador al área comercial, ha venido realizando nuevas contrataciones de personal según un perfil más profesional y buscando que se cumplan con las funciones diarias.

Según el MIFIC, INIDE y MiPymes que son las instituciones que rigen el funcionamiento de las pymes en Nicaragua, permiten establecer el universo de las Pymes en el país por la cantidad de personal empleado, mercaditonica.com está catalogada en el grupo B como una empresa pequeña, por la cantidad de colaboradores en un rango de 6 a 20, en Managua, en el sector servicio.

Anteriormente se han trabajado en diferentes oportunidades proyectos de propuestas de manual de organización y funciones a instituciones y empresas, se usó como fuente de apoyo de información complementaria la biblioteca virtual de la Universidad Nacional de Ingeniería.

III. Justificación

El desarrollo de un manual de organización y funciones (MOF) en la empresa mercaditonica.com es de suma importancia, debido en que actualmente no cuentan con uno de estos manuales; originando desorden en el desarrollo de las funciones de los colaboradores, duplicidad o incoherencia en las responsabilidades, retrasos en la toma de decisiones a todo nivel (actualmente una sola persona toma casi todas las decisiones), malestar general y poca identificación del personal con sus funciones, áreas laborales y por consiguiente con la empresa.

Un manual de organización y funciones (MOF) organiza las áreas, funciones, puestos laborales, responsabilidades; sirve para delimitar acciones, controlar las labores, hacer reconocimientos, mejorar procesos, agilizar las tomas de decisiones, ayuda a entender al personal con exactitud cuál es su función, a identificarse con ella y por ende con su área y la empresa.

Con el manual de organización y funciones la empresa mercaditonica.com puede obtener múltiples beneficios entre los cuales se pueden mencionar:

- Las relaciones jerárquicas y funciones de cada puesto de trabajo están documentadas.
- Brinda una guía que ayudará en el cumplimiento de las labores y funciones del personal, de manera eficiente.
- Mejora a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades.
- Ayuda a agilizar la información y comunicación de manera general en la empresa.
- Facilita la selección de personal de acorde con las exigencias descritas en el MOF para cada puesto de trabajo y la integración de los nuevos empleados a la empresa.
- Permite asegurar el conocimiento y transmitirlo, obtener experiencia y facilita la toma de decisiones.

IV. Objetivos

4.1 General

- Elaborar una propuesta del manual de organización y funciones para la agencia de envíos mercaditonica.com en el municipio de Managua.

4.2 Específicos

- Establecer las competencias laborales, el desempeño de los colaboradores de manera clara y concisa evaluando cada uno de los cargos y definiendo sus funciones.
- Especificar los requisitos de los cargos en termino de educación, experiencia, habilidades y destrezas por medio de fichas ocupacionales como un medio para validación de otros procesos como son selección y vinculación del personal, inducción y capacitación.
- Actualizar el perfil estratégico y su organigrama de acuerdo con el trabajo que realizan cada uno de los colaboradores de la empresa.
- Proponer plan de implementación del manual de organización y funciones proporcionando el presupuesto para este.

V. Marco Teórico

El marco teórico es el apartado de una monografía o proyecto de investigación que se compone de referencias, conceptos básicos y antecedentes en los que se basa la investigación. También lo podemos definir como el conjunto de conocimientos, supuestos, principios y teorías que sirven de base para la investigación.

Para (Sabino, 1989), el marco teórico y conceptual implica la revisión y organización de los conocimientos teóricos disponibles sobre el tema y la explicación de las formulaciones teóricas que el investigador acepta o desarrolla de sí mismo.

5.1 Manual de Organización y Funciones (MOF)

Un manual Organizacional es una técnica que permite estructurar el perfil ocupacional para definir el cargo previsto al trabajador, comprometiéndose a cumplir las funciones requeridas en la organización, alcanzando así una mayor eficiencia y competitividad externamente.

(Dávila Carrillo, 2013) Es un instrumento de trabajo necesario para normar y precisar las funciones del personal que conforma la estructura organizativa y funcional formal y real, delimitando a su vez, sus responsabilidades y los canales de comunicación logrando mediante su adecuada implementación la correspondencia funcional entre puesto y estructura.

5.2 Funciones

Una función es el propósito o tarea que se le atribuye a una cosa. También puede referirse a la actividad que le ha sido asignada a una institución o entidad.

Según (Jimenez Alonso) Las funciones son el conjunto de responsabilidades, tareas, actividades necesarias para desempeñar un determinado puesto de trabajo. Los logros son el resultado satisfactorio de la ejecución excelente de una función o grupo de funciones.

5.3 Estructura Organizacional

La estructura organizacional es el sistema jerárquico escogido para organizar a los trabajadores en un organigrama de una empresa. Gracias a ella, se abordan las formas de organización interna y administrativa.

Según (A.Judge, 2013) una estructura organizacional define la manera en las que las actividades del puesto de trabajo se dividen, agrupan y coordinan formalmente. Los gerentes tienen que considerar seis elementos fundamentales cuando diseñan la estructura de su organización: especialización en el trabajo, departamentalización, cadena de mando, extensión del control, centralización y descentralización, y formalización.

5.4 Jerarquía

Es un modo de organización en el que se aplica una subordinación de los elementos respecto del peldaño superior, es decir, es una estructura en la que cada elemento se encuentra subordinado al anterior.

(Westreicher, 2020) La jerarquía es una estructura en la que existe un orden ascendente y descendente. Este es determinado por el valor de los elementos o el poder que tienen unos sobre otros. La jerarquía es entonces un esquema en el cual unas

personas, objetos o entidades tienen mayor relevancia e injerencia sobre el resto, pudiendo existir distintas categorías en las cuales se pueden agrupar.

5.5 Organigrama

Podemos decir que un organigrama es una herramienta o esquema que le permite a los integrantes de los equipos visualizar la estructura interna, así como los roles y los grupos de los diferentes departamentos de modo gráfico, claro y rápido.

(Fincowsky, 2001) Plantea que el organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica que muestra la composición de las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. Esto indica la definición exacta y entendible de todos los departamentos que conforman una determinada empresa, con el fin de proporcionar un medio de información de fácil acceso al personal permitiendo generar una jerarquía según la responsabilidad de cada puesto de trabajo.

5.6 Cargo

Es el conjunto de funciones y actividades que, dentro de un contexto organizativo, la empresa individualiza para conseguir unos resultados que han de contribuir al fin de la organización.

Según (Suarez, 2007), se define como la agrupación de todas aquellas actividades realizadas por un solo empleado que ocupen un lugar específico dentro del organigrama de la empresa. Entonces podríamos decir que la descripción de cargo no es más que enumerar detalladamente las tareas y responsabilidades que conforman al mismo y de esta manera diferenciar un cargo de los otros.

5.7 Ficha Ocupacional

La Ficha Ocupacional es una ficha descriptiva de actividades para un empleo o cargo, es la presentación de las actividades realizadas por el encargado de este,

agrupadas por función de manera precisa, teniendo en cuenta para ello, criterios de complejidad, autonomía, responsabilidad y condiciones de realización.

Según (Tito, 2012). La ficha ocupacional es un documento o formato que tiene como principales componentes los siguientes datos de un puesto de trabajo: Funciones del trabajador, Requisitos: Habilidades: Educación, experiencia, iniciativa e ingenio. Esfuerzo: Mentales y físicos. Responsabilidades: sobre maquinarias y equipos, materiales o productos, trabajo de otros. Condiciones de trabajo: Ambiente y riesgos.

5.8 Perfil Ocupacional

Es una descripción del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar las funciones y tareas en un determinado puesto de trabajo.

(Gestiopolis, 2001) Un perfil ocupacional consiste en la descripción de las habilidades que un trabajador debe tener (o tiene) para ejercer eficientemente un puesto de trabajo. El perfil ocupacional está compuesto por un conjunto de estándares que describen los resultados que un trabajador debe lograr en el desempeño de una función laboral.

5.9 Cargas de Trabajo

La carga de trabajo es un factor de riesgo presente en todas las actividades laborales y en cualquier empresa. Tradicionalmente, este “esfuerzo” se identificaba casi, exclusivamente, con una actividad física o muscular. Pero hoy se sabe que cada día son

más las actividades pesadas encomendadas a las máquinas, y aparecen nuevos factores de riesgo ligados a la complejidad de la tarea, la aceleración del ritmo de trabajo, la necesidad de adaptarse a tareas diferentes, etc.

Según (Mancuzo, 2020), la carga de trabajo es el volumen de actividades o funciones que se le pueden asignar a una persona durante la jornada laboral.

5.10 Ambiente Laboral

Esto se refiere a los elementos trascendentales del día a día de la empresa, pese a que es difícil determinar o precisar las características que lo propician. Sin embargo, se ha demostrado que este influye notablemente en la productividad y en la vida personal de los trabajadores.

(randstad, 2022) El ambiente laboral es uno de los elementos más importantes para el buen funcionamiento y crecimiento de una organización. Un ambiente de trabajo positivo contribuye a una mayor productividad y compromiso de los colaboradores. Por esa razón, resulta de suma importancia que el ámbito de trabajo sea adecuado, agradable y estimulante para conseguir un equipo motivado de alta productividad.

5.11 Recursos Humanos

Podemos decir que se denomina recursos humanos al conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, sector económico o de una economía completa.

(Moreno, 2022) Los recursos humanos son el conjunto de aquellas personas que colaboran en una empresa en diferentes áreas y departamentos. Gracias a sus funciones y habilidades las organizaciones pueden lograr sus objetivos de negocio.

5.12 Comunicación Organizacional

De acuerdo con lo anterior podemos decir que ayuda a configurar los procesos al interior de las empresas y a optimizar y dirigir los mensajes de las organizaciones con sus públicos con el fin de cumplir con los objetivos trazados.

(Ortega, 2023) La comunicación organizacional se define como los canales y formas de comunicación que se producen dentro de las organizaciones, ya sean empresas, instituciones académicas, organizaciones no lucrativas u organismos gubernamentales. Incluye tanto la comunicación al interior de la organización como la comunicación hacia el público externo.

5.13 Liderazgo

El liderazgo es la capacidad de guiar, inspirar y dirigir a un grupo de personas para alcanzar metas comunes. Se refiere a las habilidades y características que una persona posee para influir en el comportamiento y las decisiones de otros. El liderazgo puede ser ejercido de diferentes maneras, como liderazgo democrático, autocrático, transformacional, entre otros.

(DavisNewstrom&, 2017) Es el proceso de lograr influir sobre los demás con trabajo en equipo, con el propósito de que trabajen con entusiasmo en el logro de sus objetivos.

5.14 Toma de Decisiones

La toma de decisiones es una actividad cotidiana de los seres humanos que involucra riesgos y dificultades, ya que implica evaluar y elegir entre alternativas y cursos de acción que mejor contribuyan a alcanzar los objetivos perseguidos.

La toma de decisiones es de gran importancia porque tiene repercusiones internas en la empresa en cuanto a las utilidades, el producto y el personal, y externas ya que influye en proveedores, clientes, entorno, economía, etc.

Según (Chiavenato, Grupo emprende-La intuición y la toma de decisiones, 2009) “La toma de decisiones es un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones un curso de acción.” Y que el proceso de toma de decisiones es complejo y depende tanto de las características individuales de quien toma la decisión como de la situación en que está inmerso y de la forma en que percibe la situación.

5.15 Cultura Organizacional

La cultura organizacional se refiere a las normas, valores, creencias y tradiciones compartidos por los miembros de una organización. Se trata de un conjunto de elementos que influyen en la forma en que las personas interactúan entre sí y con el entorno. La cultura organizacional puede ser conscientemente diseñada y fomentada, o puede ser resultado de años de prácticas y acciones no planificadas. Está relacionada con el desempeño, el clima laboral y la satisfacción de los empleados.

Autores como (Edgar, 2004) definen la cultura organizacional como “aquel conjunto de creencias que comparten los miembros de una organización sobre cuál es la mejor forma de hacer las cosas, las cuales definen la visión que la empresa tiene de sí misma y del entorno”.

5.16 Capacitación

La capacitación es el proceso de adquirir conocimientos y destrezas a través de la educación y el entrenamiento. La capacitación puede ser proporcionada por una

organización interna o externa y puede ser dirigida a individuos o grupos. El objetivo de la capacitación es mejorar el desempeño en el trabajo y aumentar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las tareas y responsabilidades.

Según (Chiavenato I. , 2019) «La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.»

5.17 Desempeño

Se refiere a como un individuo o una organización realiza una tarea específica o cumple con sus responsabilidades. El desempeño puede ser medido en términos de eficacia, calidad y satisfacción del cliente. Un buen desempeño implica alcanzar o superar las expectativas y los objetivos establecidos.

(Chiavenato, 2004)plantea: “El **desempeño** es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”.

5.18 Responsabilidad

Es la obligación moral o legal de hacer algo o cumplir con un deber o compromiso. Se refiere a la habilidad y disposición de un individuo o una organización de responder por sus acciones, decisiones y consecuencias. Puede ser individual o colectiva y puede ser asignada por una autoridad o ser voluntaria.

Según (Jonas, 2009) El Principio Responsabilidad de Jonás es una evaluación sumamente crítica de la ciencia moderna y de su “brazo armado”, la tecnología. El filósofo muestra la necesidad que el ser humano tiene de actuar con cautela y humildad frente al enorme poder transformador de la tecnociencia.

5.19 Requisitos

Son las características o condiciones necesarias que deben cumplirse para alcanzar un objetivo o para que algo funcione de la manera deseada. Los requisitos pueden ser funcionales, relacionados con el rendimiento, de seguridad, de calidad, legales, entre otros.

(Areas Chavez Michael, 2005) Un requerimiento o requisito es una descripción de una condición o capacidad que debe cumplir un sistema, ya sea derivada de una necesidad de usuario identificada, o bien, estipulada en un contrato, estándar, especificación u otro documento formalmente impuesto al inicio del proceso.

5.20 Competencia

Se refiere a la combinación de habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para realizar con éxito un trabajo o una tarea específica. La competencia puede ser técnica o profesional, y puede ser evaluada en términos de desempeño y eficacia.

(Goñi Zabala, 2005) Una competencia es una capacidad para movilizar diversos recursos cognitivos para hacer frente a un tipo de situaciones.

5.21 Evaluación

Es el proceso de medir o juzgar el valor, nivel o desempeño de algo o alguien. Esto puede incluir la evaluación de habilidades, conocimientos, competencias,

programas, proyectos o sistemas, entre otros. También puede ser utilizada para determinar la efectividad de una intervención o solución a un problema.

(Pérez Porto J. G., 2008) Se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés évaluer y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto.

5.22 Educación

Es el proceso mediante el cual una persona adquiere conocimientos, valores, habilidades y destrezas a través de la enseñanza y el aprendizaje. Puede ser formal, impartido en instituciones educativas, o informal, a través de experiencias de la vida cotidiana. Tiene como objetivo formar a las personas como individuos únicos y como miembros activos de la sociedad.

(Sánchez, 2022) La Educación es la formación práctica y metodológica que se le da a una persona en vías de desarrollo y crecimiento. Es un proceso mediante el cual al individuo se le suministran herramientas y conocimientos esenciales para ponerlos en práctica en la vida cotidiana.

5.23 Experiencia

Es la percepción o conocimiento adquirido a través de la sensación, el pensamiento o la participación en un evento o actividad. Puede ser una combinación de sensaciones, conocimientos y recuerdos acumulados a lo largo del tiempo y se considera un factor clave en el aprendizaje y el desarrollo personal.

(Adrián, 2022) La experiencia es el conocimiento que se adquiere a través de las vivencias obtenidas durante cierto episodio. El término proviene del latín “experientia”, el cual deriva de “experiri”, cuyo significado recae en “comprobar”.

5.24 Habilidad

Es una capacidad o destreza para realizar una tarea o actividad con eficiencia y destreza. Se trata de una combinación de conocimiento, destreza física y mental, y práctica adquirida a lo largo del tiempo. Las habilidades pueden ser aprendidas y mejoradas y son esenciales para el éxito en muchos ámbitos de la vida, desde el trabajo hasta las relaciones personales.

Mariana (Pérez, 2021) nos dice que es tener el poder de hacer algo o realizar una determinada acción. Si no se tiene la capacidad de hacer algo, quiere decir que le falta el conocimiento, la fuerza o los recursos necesarios para realizar la tarea. Esta puede ser juzgada por lo mucho o poco que ha logrado una persona.

5.25 Selección

Podemos decir que selección puede implicar siempre una decisión más o menos justa ya que el proceso de selección de una persona, de un organismo o de un objeto puede estar basada en criterios, objetivos o subjetivos dependiendo de cada caso.

Según (Pérez Porto J. M., Definición de selección - Qué es, Significado y Concepto., 2010) el concepto de selección tiene su origen en el vocablo latino selectio. Se trata de la acción y efecto de elegir a una o más personas o cosas entre otras. Aquello que se selecciona, se separa del resto por preferencia de quien elige.

5.26 Personal

Son las personas que trabajan para un empresario, tienen un contrato de trabajo y perciben una remuneración en forma de sueldo, salario, comisión, gratificación, destajo o en especie.

(Pérez Porto J. M., 2010) Nos dice que se conoce como personal al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad. El personal es el total de los trabajadores que se desempeñan en la organización en cuestión: “Vamos a tener que achicar el personal ya que llevamos tres trimestres de pérdidas”.

5.27 Inducción

Podemos decir que es el punto de contratación en el que se deben brindar información necesaria que requiere el personal nuevo ingreso. Esta información le ayudará a familiarizarse con la empresa, con ello manejará datos, como: misión y visión de la organización, y la importancia de su participación dentro del proyecto.

De acuerdo con (Lourdes, 2011), es el conjunto de actividades que se realizan con objeto de guiar, orientar e integrar a los empleados en el ambiente de trabajo y en el puesto.

5.28 Perfil Estratégico

Es una técnica de análisis interno que trata de identificar sus puntos fuertes y débiles a través del estudio y análisis de las áreas funcionales de la empresa, tales como producción, comercialización, financiación, recursos humanos, organización, etc.

Según (José, 2023) es un documento que forma parte del plan general del negocio, el cual contiene una serie de tareas, técnicas y estrategias a llevar a cabo para la buena marcha del negocio a nivel económico, organizativo y financiero.

5.29 Colaboradores

Se entiende que un colaborador es un compañero, alguien que colabora de forma eventual, o una persona que escribe en un periódico en Latinoamérica se entiende colaborador como trabajador. Es decir, un colaborador es una persona que presta sus servicios y que son retribuidos por otra persona, ya sea un particular, una empresa o una institución.

(Córdova, 2019) Nos dice que un colaborador es una persona que realiza un aporte personal de manera voluntaria donde no existe relación de subordinación o dependencia respecto de otra persona o sea un colaborador no se encuentra obligado a colaborar y no reconoce jefatura superior.

5.30 Presupuesto

Debemos decir que es el cálculo, planificación y formulación anticipada de los ingresos y gastos de una actividad económica.

Nos dice (González, 2021) que es una herramienta de planeación que expresa en términos financieros o monetarios las operaciones y recursos que forman parte de la empresa en un período de tiempo determinado, para lograr los objetivos fijados por la organización en su estrategia.

5.31 Agencia de Envío

Las agencias juegan un papel importante debido a la rapidez y efectividad con la que se comunican y trabajan. Casi todas las empresas han evolucionado con la tecnología así que han agregado elementos para que el cliente se sienta más confiado y pueda saber cómo transcurre el envío de su paquete.

(Carter, 2022) Es el traslado físico de un bien de un punto a otro, como el traslado de mercancías del almacén al cliente. El proceso de envío sigue la fabricación y el embalaje de los bienes y será controlado por una empresa de envío o logística.

5.32 Eficiencia

Eficiencia es la facultad de conseguir un resultado optimizando el uso de los recursos. También puede referirse a la realización de un trabajo en un periodo de tiempo más corto.

(Andrade, 2008) Según Simón Andrade define eficiencia como una expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos.

El marco teórico incluye todos los conceptos relacionados con el proyecto propuesto Propuesta de Manual de organización y funciones para una agencia de envío mercaditonica.com los cuales sirvieron de contenido para el desarrollo del tema. A continuación, se presenta el resultado análisis de encuesta.

RESULTADO DE ANÁLISIS DE ENCUESTA:



VI. Resultado de análisis de encuesta.

En el presente informe se realizaron 7 encuestas a los colaboradores de Nicaragua, las personas encuestadas fueron:

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| ✚ Gerente de mercadeo y venta | ✚ Administrador de redes sociales |
| ✚ Administrador | |
| ✚ Contador | ✚ Encargado de Logística |
| ✚ Desarrollador de página web | ✚ Vendedor |

1. ¿Conoce la misión de la agencia de envíos "Mercadito Nica.com"?

7 respuestas

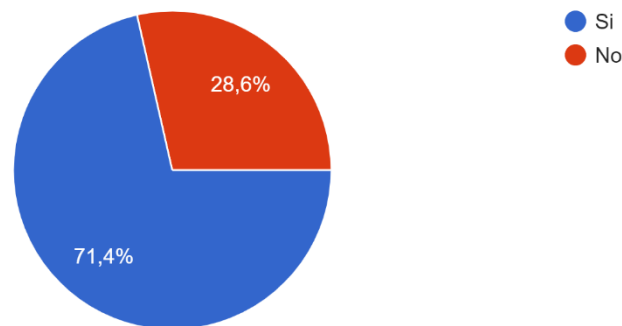
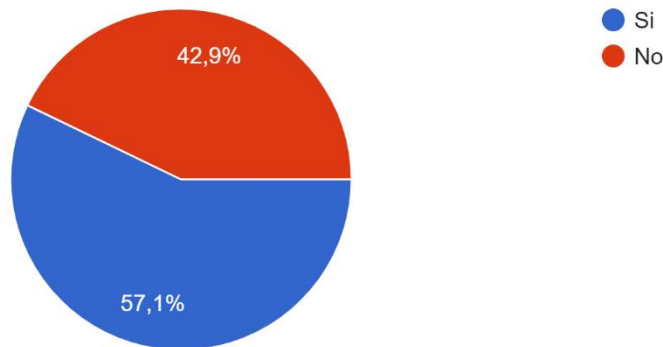


Gráfico 1. Conocimiento del personal sobre la misión de la agencia de envíos.

En el gráfico número 1, Se puede observar que el 71,4% el cual representan a 5 de los trabajadores conocen la misión de la empresa. Y el otro 28,6% que representan a 2 de los trabajadores contestan no tener conocimiento sobre la misión de la empresa, pero cabe señalar que existe una página web donde se les permite conocer la misión de esta y los trabajadores que no la conocen es porque no trabajan de la mano con las redes sociales, ni página web.

2. ¿Conoce la Visión de la empresa?

7 respuestas

**Gráfico 2.** Conocimiento del personal sobre la visión de la agencia de envíos.

En el gráfico número 2, Se puede observar que el 57.1% que representan 4 de los trabajadores conocen la visión de la empresa. Y el otro 42.9% representan 3 de los trabajadores contestan no tener conocimiento sobre la visión de la empresa, pero cabe señalar que existe una página web donde se les permite conocer la visión de esta y los trabajadores que no la conocen es porque no trabajan de la mano con las redes sociales, ni página web.

3. ¿Cree usted que las actividades desempeñadas conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?

7 respuestas

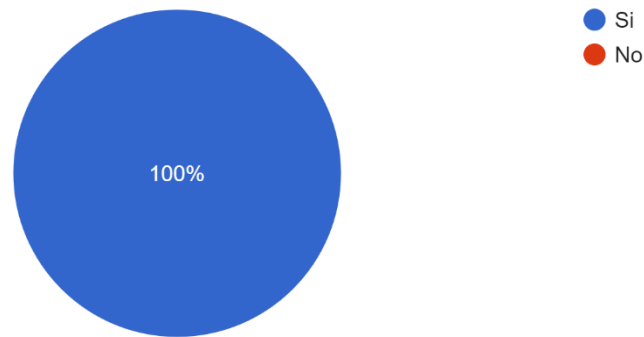


Gráfico 3. Actividades o funciones con relación a los objetivos de la empresa.

En el gráfico número 3 Se puede ver que el 100% el cual representan 7 de los colaboradores, consideran que todas las actividades o funciones desarrolladas en la empresa conllevan al cumplimiento de los objetivos de la misma, esto quiere decir que todos los colaboradores consideran y están de acuerdo con que todas las funciones desempeñadas en la agencia cumplen con los estándares necesarios para el cumplimiento de sus objetivos.

4. ¿La comunicación entre usted y su jefe es frecuente?

7 respuestas

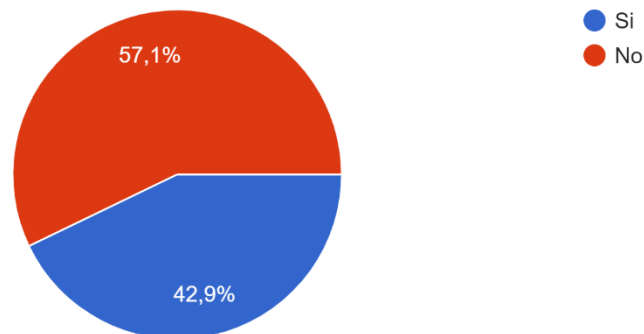


Gráfico 4. Relación entre la comunicación del jefe y colaborador.

En el gráfico número 4 se puede observar que el 42,9% el cual representan 3 de los colaboradores tienen comunicación frecuente con su Jefe y que el 57,1% ó 4 de los colaboradores no tienen comunicación frecuente con el jefe, lo que quiere decir que el mayor porcentaje de los trabajadores no cuentan con una buena comunicación que les brinde la claridad a la hora de realizar sus funciones.

5. ¿Usted sabe cuántas funciones debe realizar en su cargo desempeñado?

7 respuestas

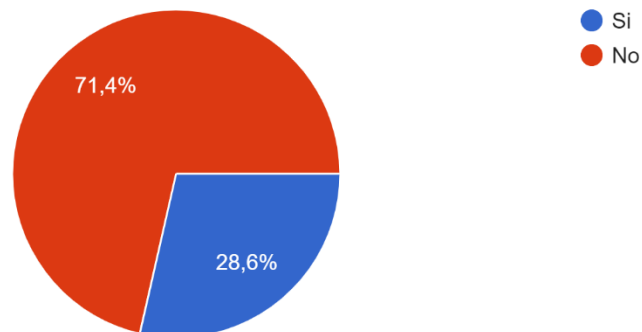


Gráfico 5. Funciones desempeñadas en el cargo.

En el gráfico número 5, se puede observar que el 28.6% ó 2 de los colaboradores que participaron en la encuesta conocen las funciones que se debe de desempeñar en su cargo, y el otro 71.4% ó 5 de los entrevistados no conocen las funciones de los cargos para los que fueron contratados, esto quiere decir que la mayor parte de los colaboradores no tienen el conocimiento específico de sus funciones.

6. ¿Usted realiza funciones que corresponden a otra área?

7 respuestas

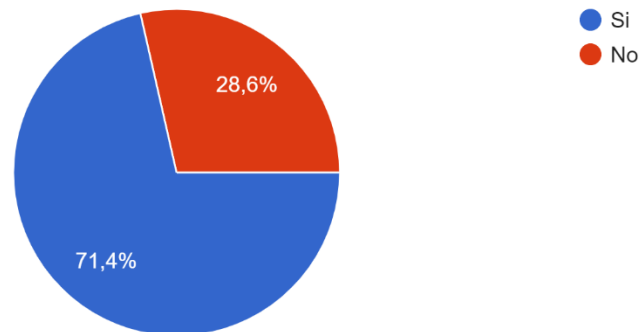


Gráfico 6. Funciones para otras áreas.

El gráfico número 6, indica que el 71.4% ó 5 de los encuestados realizan tareas en las otras áreas de la empresa, y el otro 28.6% que representan 2 de los colaboradores no las realiza, por lo que se observa que existe falta de personal en las áreas de trabajo.

7. ¿Usted cree que el personal con el que cuenta la empresa es suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones?

7 respuestas

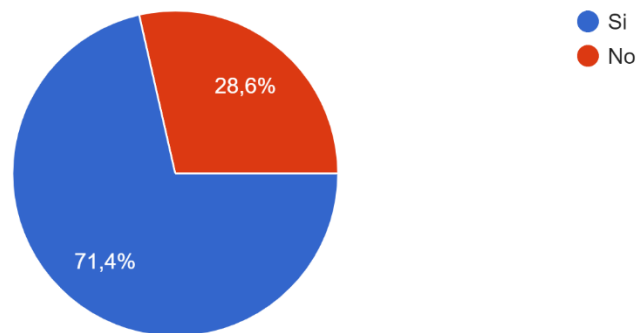


Gráfico 7. Cantidad de personal.

En el gráfico número 7 se indica que el 71.4% el cual representa 5 de los encuestados indican que existe falta de personal en la empresa, y el otro 28.6% ó 2 de los colaboradores indica que no amerita más personal, por tanto, la gerencia general debe hacer una valoración este punto y contratar el personal que ameriten.

8. ¿usted ha recibido algún tipo de capacitación en la empresa?

7 respuestas

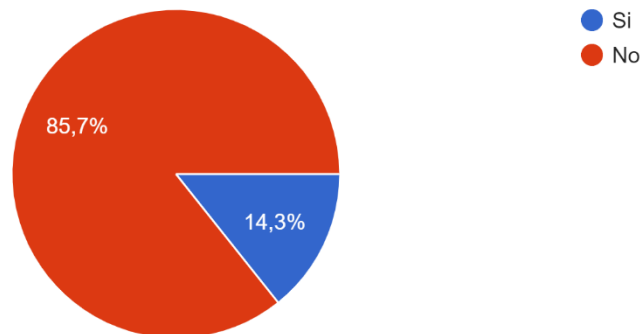


Gráfico 8. Capacitación en la agencia.

En el gráfico número 8 se puede observar que el 28.4% ó 1 encuestado ha recibido capacitación, en cambio el 71.4% el cual representa 6 de los colaboradores no lo ha hecho, es meritorio que el personal se capacite constantemente para el buen desempeño del puesto contratado, así como para realizar una actualización de las políticas de la agencia.

9. ¿Conoce usted la estructura orgánica de la empresa?

7 respuestas

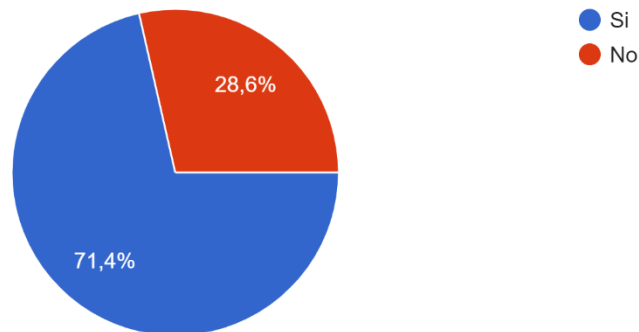


Gráfico 9. conoce usted la estructura orgánica de la empresa.

En el gráfico número 9. Se puede observar que el 71.4% que representa 5 de los colaboradores que participaron en la encuesta conocen la estructura orgánica de la empresa. Y el otro 28% ó 2 de los encuestados no conocen bien la estructura orgánica de la empresa, al ser una empresa pequeña les ayuda a los colaboradores a conocer su lugar de trabajo, sin embargo, aún existe un margen de mejoría que deben alcanzar.

10. ¿Cuál es su criterio de evaluación en base a la estructura orgánica de la empresa?

7 respuestas

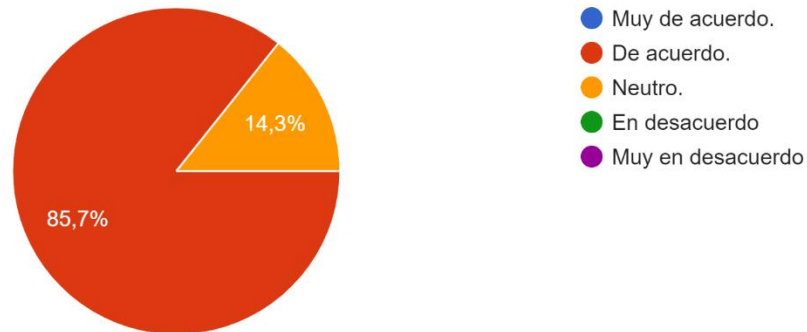


Gráfico 10. criterio de evaluación en base a la estructura orgánica de la empresa.

En el gráfico número 10. Se observa que 85.7% que representa 6 de los colaboradores encuestados sienten estar de acuerdo con la estructura orgánica de la empresa, y el 14.3% ó 1 de los encuestados tienen un pensamiento neutro referente a este tema. Sienten que así han trabajado bien.

11. ¿Las divisiones de las áreas de trabajo son adecuadas para el buen funcionamiento de la empresa?

7 respuestas

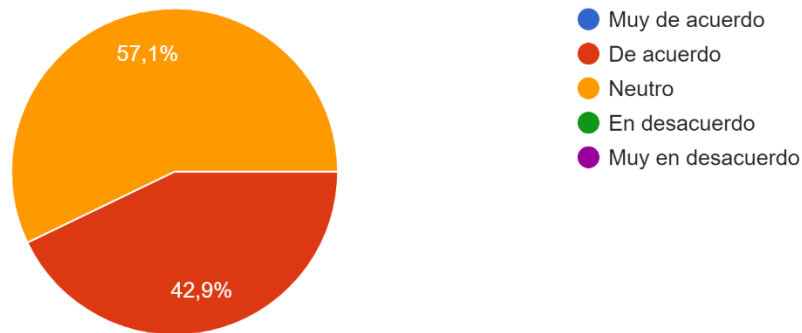


Gráfico 11. Las divisiones de las áreas de trabajo son adecuadas para el buen funcionamiento de la empresa.

En el gráfico número 11. Se Puede observar que el 57.7% el cual representa 4 de los colaboradores encuestados, siendo la mayoría no tienen una opinión definitiva y prefieren tener una respuesta neutra, el otro 42.9% ó 3 de los colaboradores está de acuerdo en que las áreas de trabajo son adecuadas para el buen funcionamiento de la empresa ya que son una empresa pequeña.

12. ¿Usted piensa que las áreas de la empresa están bien organizadas?

7 respuestas

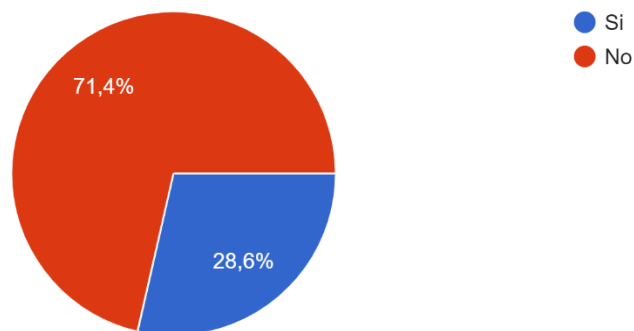


Gráfico 12. Piensa que las áreas de la empresa están bien organizadas.

En el gráfico número 12. Se observa como el 71.4% que representa 5 de los colaboradores encuestados piensan que hay mala organización en las áreas de la empresa, solo el 28.6% ó 2 colaboradores restante piensan que están bien organizadas. Esto debido a que los colaboradores no conocen bien sus funciones y actualmente cada colaborador hace de todo en la empresa.

Análisis de Entrevista

Según la entrevista realizada al gerente y propietario de la empresa agencia de envíos mercaditonica.com y la observación directa en nuestra visita en el sitio a la empresa, se logró recopilar y analizar la información necesaria para identificar necesidades y las oportunidades de mejora, determinando que el Manual de Organización y funciones es fundamental y será de gran ayuda como guía para el cumplimiento eficiente de sus labores.

CAPÍTULO I:

Establecer las competencias laborales, el desempeño de los colaboradores de manera clara y concisa evaluando cada uno de los cargos y definiendo sus funciones.



VII. Capítulo I

7.1. Aspectos Generales de la Empresa

Mercaditonica.com en la actualidad tiene definido cuál es su misión y visión empresarial, pero no todos los colaboradores las conocen, tampoco han desarrollado un manual de organización y funciones, razón por la que no se encuentran bien establecidas las relaciones jerárquicas ni de interdependencia entre los diferentes puestos de trabajo.

Partiendo de la situación actual se da a conocer todos los aspectos generales tomando en cuenta la parte organizativa de la empresa, ¿cómo estos se encuentran distribuidos dentro de la organización, así como también otros aspectos generales como su misión y visión.

7.2. Hallazgos Situación Actual mercaditonica.com

En la empresa mercaditonica.com se encontró que actualmente no cuentan con un plan, ni método de reclutamiento que los ayude a identificar las capacidades y habilidades de los candidatos a reclutar, tampoco que les ayude a corroborar la información que el candidato brinda como, por ejemplo: El método STAR (Situación, Tarea, Acción, Resultado), este método en muchas empresas es utilizado para recabar información.

(Cristina, 2022) A través de esta técnica los reclutadores indagan en situaciones pasadas del candidato para conocer cómo se ha desarrollado laboralmente y su crecimiento a través del tiempo.

Este tipo de método les va a ayudar a evaluar con precisión las habilidades y experiencias del candidato también ayuda a los empleadores a tomar decisiones más informadas al contratar al candidato adecuado para el puesto.

Otra herramienta muy importante son las pruebas psicométricas estas ayudan a predecir el desempeño de un candidato en un puesto laboral ya que permiten medir las dimensiones cognitivas, actitudinales y de personalidad, y a cotejarlas con el perfil deseado de manera objetiva.

(Alexandra, 2022) El objetivo de la psicometría y de los exámenes psicométricos laborales es detectar las habilidades para un trabajo, capacidades, actitudes y rasgos de conducta de las personas, para así determinar si son adecuadas para cumplir y desempeñar con satisfacción sus actividades y objetivos.

El no contar con este tipo de herramientas y métodos pone en desventaja a la empresa ya que no saben con exactitud a quien están contratando tampoco sabrían si este candidato sea el requerido para dicho puesto.

Otro elemento importante como oportunidad de mejora para proponer es que no se encontró el uso de indicadores de desempeño que permitan evaluar y medir el rendimiento de la organización. Esto actualmente les está dificultando la evaluación objetiva de los resultados del desempeño de cada uno de los colaboradores de la empresa y la identificación de áreas que requieren atención o mejoras en el rendimiento.

En la empresa todas las tareas de las diferentes áreas existentes están siendo desempeñadas por todos los trabajadores sin la ayuda de un manual MOF que les ayude a organizarse y delimitar sus funciones ocasionando, duplicidad de trabajo y desorden.

Se identificó que el administrador de redes sociales realiza tareas diarias de un vendedor, así como también de logística y lo mismo sucede con cada uno de los trabajadores ya que todos cumplen con tareas ajenas a su perfil de puesto.

7.3. Perfil Estratégico de la Empresa Actual

El perfil estratégico ayuda al gerente general de la empresa a plasmar la dirección que pretende dar a la organización, cabe destacar que en la actualidad mercaditonica.com cuenta con una misión y visión sin embargo se propone una nueva misión, visión y valores, con el objetivo que la empresa tenga nuevas metas y genere sinergia en los trabajadores; así también mejore la calidad de sus servicios y proponerse nuevos objetivos a largo plazo.

Misión:

Proveer con eficiencia y calidad todos nuestros productos y servicios. Al mismo tiempo apoyar a la comunidad local con programas educativos que apoyen al crecimiento de nuestra juventud.

Visión:

Facilitar en una sola plataforma todos los servicios disponibles en Nicaragua. Esto llevado a cabo junto a emprendedores y empresas nicaragüenses.

A continuación, se detallan los elementos claves que conforman el perfil estratégico actual y las propuestas:

Objetivos estratégicos de la empresa

1. Ofrecer servicios de envío eficientes, seguros y asequibles: Esto incluye mejorar la rapidez y eficiencia del proceso de envío, aumentando la seguridad de las transacciones, ofreciendo tarifas competitivas para atraer y retener a los clientes.
2. Expandir la cobertura nacional e internacional: ampliando la red con más proveedores para cubrir todas las necesidades en todo el país y en otros países donde hay una importante población nicaragüense.
3. Promover el desarrollo económico sostenible: Esto incluye el apoyo a pequeñas empresas y emprendedores locales mediante convenios comerciales.
4. Fomentar la responsabilidad social empresarial: el compromiso con prácticas empresariales éticas y sostenibles, la contribución a proyectos sociales y culturales que beneficien a la comunidad nicaragüense con la implementación de iniciativas con programas educativos para maximizar el impacto social en la comunidad nicaragüense.
5. Innovar en el mercado con tecnología y servicios: Esto implica estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías y tendencias en el sector de envíos para brindar a los clientes una experiencia de usuario mejorada así mismo para aumentar la eficiencia y eficacia de los servicios.

7.4. Perfil Estratégico Propuesto

Se propone un nuevo perfil estratégico cumpliendo con las normas establecidas para el desarrollo de visión, (hacia donde quiere llegar la empresa) y misión, (la razón de ser de la empresa: lo que hacen, para quien lo hacen, como lo hacen y sus valores).

Misión:

Facilitar el acceso a productos y servicios de envíos de encomiendas a nivel nacional e internacional mediante sistemas eficientes, seguros y asequibles, al tiempo que se promueve el desarrollo económico y social sostenible de la comunidad nicaragüense.

Visión:

"Ser la agencia de envíos de encomiendas líder en Nicaragua para clientes nacionales e internacionales, ayudando a personas y empresas a estar mejor conectados.

Valores:

A continuación, presentamos los valores propuestos para la empresa mercaditonica.com ya que actualmente ellos no tienen definidos sus valores:

Compromiso con la satisfacción del cliente: Satisfacer las necesidades de envíos de los clientes de manera eficiente y eficaz, enfocados en brindar una atención al cliente excepcional.

Responsabilidad social: Trabajar de manera responsable y sostenible, contribuir al desarrollo social y educativo de la comunidad mediante la creación de programas de apoyo a la educación, la cultura y el deporte.

Innovación: Ofrecer los servicios de envío más innovadores y eficientes en la industria, así mismo por invertir en el desarrollo de nuevas soluciones de envío cada vez más acordes a las necesidades de los clientes.

Calidad: Mantener altos estándares de calidad en cada envío que se realiza, brindando un servicio de envío confiable y seguro.

Trabajo en equipo: Valorar y respetar el trabajo en equipo, trabajar juntos para lograr los objetivos y satisfacer las necesidades de los clientes.

Ética: Trabajar de manera ética y honesta, a mantener altos estándares de integridad y profesionalismo en todas las operaciones.

7.5. Estructura Orgánica:

Gerente General: Tiene la responsabilidad de liderar y supervisar todas las operaciones de la empresa para asegurar que se cumplan los objetivos estratégicos de la organización, lo que incluye la administración, ventas y marketing, logística, recursos humanos y servicio al cliente.

Gerente de marketing y ventas: Tiene la responsabilidad de liderar todas las estrategias y actividades de marketing y ventas para aumentar la participación de mercado y los ingresos de la empresa. Esto incluye el desarrollo de estrategias efectivas de marketing y ventas, la identificación de oportunidades de mercado, la planificación y ejecución de campañas publicitarias, el análisis de datos y métricas y la gestión del equipo de ventas y marketing.

Administrador: Tiene la responsabilidad general de asegurar el buen funcionamiento y éxito de la empresa, lo que incluye la gestión financiera, la planificación y estrategia, la gestión de recursos humanos, la gestión de operaciones y la comunicación y relaciones públicas.

Recursos Humanos: Tiene la responsabilidad de liderar y dirigir todas las actividades relacionadas con el personal y el capital humano de la empresa. Esto incluye el reclutamiento y selección de personal, la capacitación y desarrollo, la administración de salarios y beneficios, la gestión del desempeño y evaluaciones, y el manejo de relaciones laborales.

Contador: Tiene la responsabilidad de llevar a cabo todas las actividades relacionadas con la gestión financiera y contable de la empresa, incluyendo la contabilidad diaria, la gestión de presupuestos, la gestión de impuestos, el análisis financiero y la preparación de informes financieros. De esta manera, el contador ayuda a garantizar la solvencia y el éxito financiero de la empresa.

Vendedor: Responsable de desarrollar y mantener relaciones comerciales con clientes y prospectos, identificar oportunidades de venta, presentar los productos y servicios de la empresa, negociar contratos y manejar quejas y reclamos. Su función es clave para asegurar un flujo constante de ingresos a través de la venta de servicios de envío, así como para mantener la satisfacción y fidelidad de los clientes de la empresa.

Desarrollador web: Tiene la responsabilidad de diseñar, desarrollar, implementar y mantener el sitio web y otras aplicaciones web de la empresa. Su función es clave para asegurar una presencia en línea efectiva y segura, así como para optimizar la experiencia de usuario y mejorar la eficiencia de la empresa en línea.

Administrador de redes sociales: Responsable de administrar las cuentas de la empresa en redes sociales, crear y gestionar contenido, interactuar con los seguidores, desarrollar estrategias de marketing en redes sociales, monitorear y analizar datos, y manejar crisis en redes sociales. Su función es clave para maximizar la presencia en línea de la empresa, aumentar la lealtad y confianza de los clientes en la empresa y mejorar la eficiencia en línea.

Logística: Responsable de planificar y coordinar todas las actividades relacionadas con el transporte y la entrega de paquetes y mercancías. Su función es clave para asegurar una operación eficiente y efectiva de la empresa, maximizar la satisfacción del cliente y optimizar la rentabilidad de la empresa.

7.6. Organigrama:

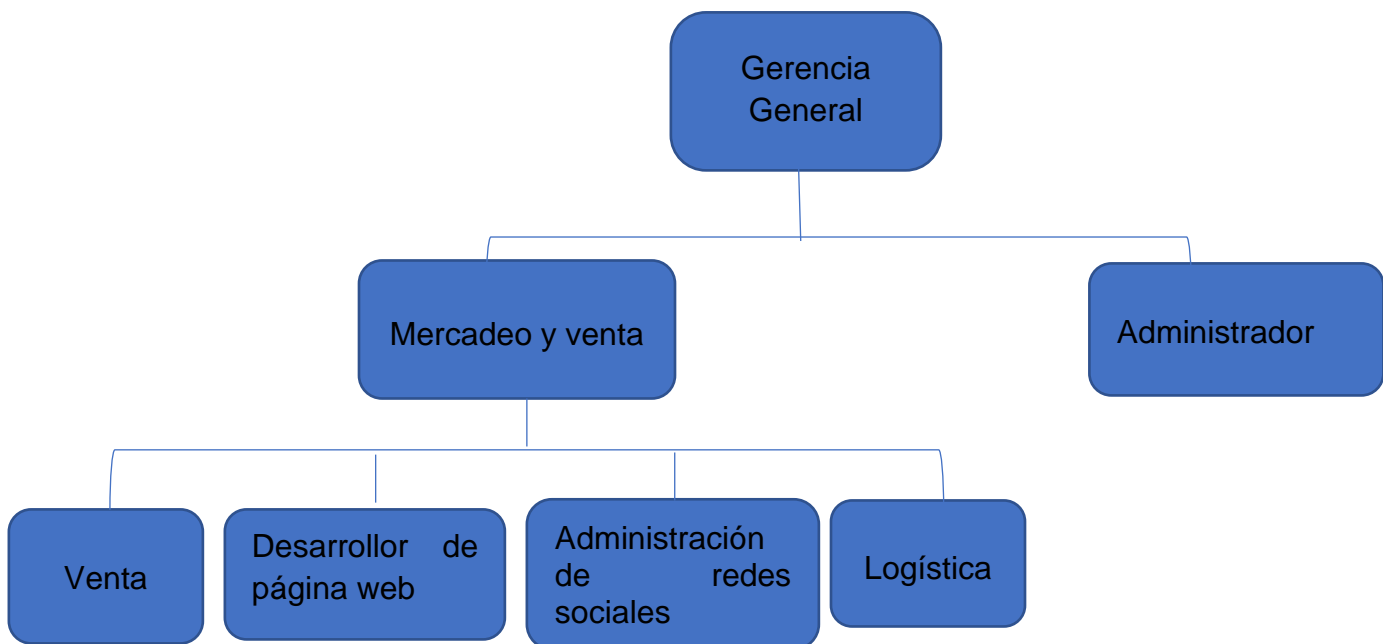


Figura número 1.

7.7. Competencias Laborales Propuestas

Se establecieron competencias de desempeño generales en la empresa Agencia de Envíos mercaditonica.com, siguiendo los siguientes pasos:

- ✓ Se identificaron los objetivos estratégicos de la empresa: Las competencias de desempeño están alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa, ya que están destinadas a ayudar a alcanzarlos.
- ✓ Se validó los valores y la cultura de la empresa: que son la base para definir las competencias de desempeño, estos deben reflejar los valores y la cultura de la empresa.
- ✓ Se identificaron las habilidades y competencias necesarias para los diferentes cargos de trabajo.

Utilizando la información recopilada, se desarrollaron competencias generales de desempeño, y lo más importante es que estas competencias son claras, concisas y fáciles de entender para todos los colaboradores.

La administración es encargada de comunicar las competencias a los colaboradores, también incorporara las competencias en los procesos de gestión de talento, como la selección, la evaluación del desempeño y el desarrollo de los empleados, así mismo evaluara y actualizará las competencias: para asegurarse de que sigan siendo relevantes y efectivas para la empresa.

Las competencias laborales generales para la empresa establecida son:

1.- Liderazgo: es una competencia laboral que se refiere a la capacidad de un colaborador para guiar, motivar y dirigir a un equipo de trabajo hacia el logro de metas y objetivos comunes. Un líder efectivo es capaz de influir positivamente en sus compañeros de trabajo para lograr un rendimiento óptimo, y es capaz de tomar decisiones justas y eficaces en situaciones difíciles.

2.-Orientación al cliente: Es importante para la empresa que los colaboradores de esta agencia de envíos tengan habilidades para atender a los clientes, resolver sus problemas y brindar un servicio de calidad.

3.-Habilidades de comunicación: Necesitan tener habilidades de comunicación efectiva para poder comunicarse claramente con los clientes y con sus compañeros de trabajo.

4.-Organización y planificación: Es muy importante que tengan habilidades de coordinación y programación para asegurarse de que los tiempos de las entregas y las respuestas a los clientes se realicen correctamente.

5.- Flexibilidad: Deben tener la capacidad de adaptarse a situaciones imprevistas y encontrar soluciones efectivas.

6.-Trabajo en equipo: En una agencia de envíos, es esencial que los colaboradores trabajen juntos para garantizar que los envíos sean entregados a tiempo y en buen estado.

7.- Resolución de problemas: Los colaboradores de una agencia de envíos deben tener habilidades para resolver problemas, ya sea para encontrar formas de reducir los costos o para resolver situaciones imprevistas que surjan en el proceso de envío.

8.- Habilidades tecnológicas: Los colaboradores de una agencia de envíos deben tener habilidades técnicas para utilizar las herramientas y tecnologías necesarias para llevar a cabo sus tareas, como el uso de software de seguimiento de paquetes o dispositivos de escaneo de códigos de barras.

CAPÍTULO II

Especificar los requisitos de los cargos en término de educación, experiencia, habilidades y destrezas por medio de fichas ocupacionales como un medio para validación de otros procesos como son selección y vinculación del personal, inducción y capacitación.



VIII. Capítulo II.

8.1. Descriptores de funciones de puestos

La descripción de puestos es una herramienta utilizada en el área de capital humano que consiste en enlistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional de la empresa y detallando la misión y el objetivo que cumplen de acuerdo con la estrategia de la compañía. De igual manera se incluyen en esta descripción los conocimientos, habilidades y actitudes que deben presentar las personas que ocupen el cargo, esto se conoce como perfil del puesto.

Con esta descripción se obtiene un estándar por puestos de trabajo y se logró que la selección de un nuevo integrante para la empresa sea más fácil, ya que servirá de guía para lo que estén buscando y realizar una elección adecuada para el perfil del puesto, es también una herramienta para el personal interno debido a que permitirá que estos conozcan las tareas específicas que deben de cumplir.

A continuación, se presentan las fichas de puestos para cada una de las áreas de la empresa:

Gerente General

1. Descripción del cargo:

Nombre del cargo:	Gerente General
Nombre del área:	Gerencia general
Jefe inmediato:	No aplica
Ubicación física del cargo:	Empresa mercaditonica.com
Propósito general del cargo:	<p>Liderar y administrar la organización de manera efectiva, maximizar la eficiencia y eficacia de la organización, tomar decisiones clave sobre la estrategia y la dirección de la empresa, supervisar el desempeño de los empleados, administrar las finanzas de la empresa, mantener una buena relación con los clientes y proveedores y garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables en su sector.</p> <p>Responsable de realizar funciones operativas y administrativas, como la planificación de rutas de envío, la gestión del inventario y la coordinación de las operaciones diarias.</p>

II. Descripción de funciones

1. Desarrollar e implementar la estrategia general de la empresa de envíos y asegurarse de que se alinee con los objetivos y metas de la organización.
2. Administrar las finanzas de la empresa de envíos, incluyendo la gestión del presupuesto, la facturación y el pago de proveedores.
3. Supervisar al personal de la empresa de envíos, incluyendo la contratación y la capacitación, y asegurarse de que los empleados estén trabajando de manera efectiva y eficiente.
4. Desarrollar políticas y procedimientos que guíen el funcionamiento diario de la empresa de envíos.
5. Gestionar las relaciones con los clientes y proveedores de la empresa de envíos, asegurándose de que se cumplan las expectativas de calidad y servicio.
6. Identificar oportunidades de crecimiento y desarrollo para la empresa de envíos y de tomar medidas para aprovechar esas oportunidades.
7. Asegurarse de que la empresa de envíos cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables en su sector.

III. Requisitos intelectuales

Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de empresas • Logística y transporte • Tecnología • Comercio internacional
Formación académica:	Licenciatura en administración de empresa O carreras a fin
Experiencia:	5 años en campo laboral
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación • Toma de decisiones • Gestión del tiempo • Resolución de problemas • Pensamiento estratégico • Gestión de equipos

Administrador

2. Descripción del cargo:

Nombre del cargo:	Administrador
Nombre del área:	Administración
Jefe inmediato:	Gerente General
Ubicación física del cargo:	Empresa mercaditonica.com
Propósito general del cargo:	<p>Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de una empresa o una organización para lograr los objetivos establecidos. Responsables de tomar decisiones importantes que afectan la eficacia y la eficiencia de la organización, lo que incluye la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales.</p> <p>También deben asegurarse de que la organización cumpla con las leyes y regulaciones aplicables, y de mantener una comunicación efectiva con los empleados, clientes y otros grupos de interés.</p>

II. Descripción de funciones

1. Planificar y coordinar las operaciones de la agencia de envíos, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos.
2. Supervisar y coordinar el trabajo de los empleados de la agencia, asegurándose de que se cumplan los estándares de calidad y productividad.
3. Gestionar los recursos financieros, incluyendo la elaboración y control de presupuestos, la gestión de cuentas y la preparación de informes financieros.
4. Mantener una comunicación efectiva con los clientes, proveedores y otros grupos de interés, asegurando que se cumplan sus necesidades y expectativas.
5. Supervisar la gestión de inventarios y asegurarse de que se cumplan los estándares de calidad y seguridad en el manejo de los productos.
6. Implementar y mantener políticas y procedimientos de seguridad para proteger los envíos y el personal de la agencia.
7. Evaluar el desempeño de la agencia de envíos y elaborar informes de desempeño para los gerentes y otros grupos de interés.

III. Requisitos intelectuales

Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente • Logística • Legislación y regulación • Gestión financiera • Tecnología de la información • Marketing y ventas
Formación académica:	Licenciatura en administración de empresa o carreras a fin
Experiencia:	5 años en campo laboral
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación • Toma de decisiones • Resolución de problemas • Negociación • Trabajo en equipo

Gerente de Mercadeo

3. Descripción del cargo:

Nombre del cargo:	Gerente de Mercadeo ventas
Nombre del área:	Marketing
Jefe inmediato:	Gerente General
Ubicación física del cargo:	Empresa mercadito nicacom
Propósito general del cargo:	<p>Responsable de liderar el equipo de marketing y desarrollar estrategias efectivas para promocionar los servicios de envío de la empresa y mejorar la posición de la empresa en el mercado.</p> <p>Coordinar el equipo de marketing, realizar investigaciones de mercado, gestionar el presupuesto de marketing, planificar eventos y promociones, y medir y analizar el rendimiento de las campañas de marketing.</p>

II. Descripción de funciones

1. Desarrollar estrategias de mercadeo para promocionar los servicios de envío de la empresa, incluyendo publicidad en medios tradicionales y digitales, eventos y promociones especiales.
2. Realizar análisis de mercado para identificar oportunidades y amenazas, y desarrollar planes de acción para mejorar la posición de la empresa en el mercado.
3. Crear y ejecutar campañas de correo electrónico, redes sociales y marketing de contenidos para generar leads y atraer nuevos clientes.
4. Coordinar y colaborar con otros departamentos de la empresa, como ventas y servicio al cliente, para asegurar una comunicación efectiva y coherente con los clientes.
5. Medir y analizar el rendimiento de las campañas de marketing y comunicar los resultados a la gerencia y otros departamentos para hacer ajustes y mejorar la eficacia de las estrategias.

III. Requisitos intelectuales

Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de mercadeo • Conocimientos sobre el servicio de envío • Conocimiento sobre el público objetivo • Conocimiento de marketing digital • Conocimiento en análisis de datos • Conocimientos en gestión de proyectos
Formación académica:	Licenciatura en marketing o carreras a fines
Experiencia:	5 años en campo laboral
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación • Análisis • Resolución de problemas • Adaptabilidad • Trabajo en equipo

R.R.H.H

4. Descripción del cargo:

Nombre del cargo:	Responsable de Recursos Humanos.
Nombre del área:	No aplica.
Jefe inmediato:	Gerente General o Empresa Contratista.
Ubicación física del cargo:	Empresa mercaditonica.com
Propósito general del cargo:	Asegurarse de que la organización cuente con un equipo de trabajo competente y calificado que pueda cumplir con los objetivos y metas de la empresa. Esto implica una serie de responsabilidades y tareas relacionadas con la identificación y selección de los mejores candidatos para cubrir las vacantes de la empresa.

II. Descripción de funciones

1. Analizar y definir los perfiles de los cargos a cubrir: Debe trabajar en conjunto con el gerente general y gerente de mercadeo y venta de la empresa de envío para determinar las habilidades, competencias y experiencia necesarias para cubrir las vacantes existentes.
2. Identificar y seleccionar las mejores fuentes de reclutamiento incluyendo portales de empleo, redes sociales, referencias de empleados actuales, entre otros.
3. Realizar entrevistas y evaluaciones de los candidatos: Entrevistar a los candidatos con ayuda del método STAR para evaluar su experiencia, habilidades y competencias. También puede realizar pruebas psicométricas y evaluaciones para verificar la aptitud de los candidatos para el puesto.
4. Elaborar informes de selección y presentar recomendaciones al gerente general de la empresa.
5. Coordinar y llevar a cabo el proceso de inducción de los nuevos empleados, presentándoles la empresa y los procedimientos, políticas y prácticas de trabajo.
6. Mantener un sistema de seguimiento de los candidatos y mantener contacto con ellos durante el proceso de selección.
7. Participar en la elaboración de políticas y procedimientos relacionados con el reclutamiento y selección para garantizar la eficacia y legalidad del proceso de
8. selección.

III. Requisitos intelectuales

Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Mercado laboral • Técnicas de entrevistas • Técnicas de selección de personal • Legislación laboral • Gestión de la información • Técnicas de Negociación • Evaluación de competencias • Pruebas Psicométricas • Gestión del talento
Formación académica:	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Psicología • Administración de Empresas o carreras afines
Experiencia:	5 años
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Toma de decisiones • Trabajo en equipo • Habilidad para manejar herramientas y tecnologías

Contador

5. Descripción del cargo:

Nombre del cargo:	Contador
Nombre del área:	No aplica
Jefe inmediato:	Gerente General
Ubicación física del cargo:	Empresa mercadito nicaditonica.com
Propósito general del cargo:	Responsable de garantizar que la empresa tenga una gestión financiera eficiente y efectiva, proporcionando información precisa y oportuna para la toma de decisiones empresariales y cumpliendo con las obligaciones fiscales y financieras.

II. Descripción de funciones

1. Realizar y supervisar el registro contable de las operaciones diarias de la empresa, como ingresos y gastos.
2. Preparar estados financieros y reportes contables para ser presentados a la gerencia y otros departamentos de la empresa.
3. Analizar la información financiera para identificar tendencias, problemas y oportunidades de mejora.
4. Coordinar y preparar los informes fiscales y cumplir con las obligaciones tributarias de la empresa.
5. Gestionar el flujo de efectivo y supervisar las cuentas por pagar y por cobrar.
6. Participar en la preparación del presupuesto y en la elaboración de estrategias financieras y operativas.
7. Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos contables y financieros.

III. Requisitos intelectuales

Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en Contabilidad • Conocimientos en finanzas • Conocimientos en fiscalidad • Conocimientos en tecnología • Conocimientos en gestión empresarial • Conocimiento en análisis de datos
Formación académica:	Licenciatura en Contabilidad, Finanzas o carreras afines.
Experiencia:	4 años
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos técnicos • Habilidades analíticas • Habilidad de comunicación • Habilidades en resolución de problemas • Habilidad en la gestión del tiempo • Trabajo en equipo

Desarrollador de página web

6. Descripción del cargo:

Nombre del cargo:	Desarrollador de página Web
Nombre del área:	Gerencia de Mercadeo y ventas
Jefe inmediato:	Gerente de mercadeo y ventas.
Ubicación física del cargo:	Empresa mercadito nica.com
Propósito general del cargo:	Crear y mantener una presencia en línea efectiva para la empresa, a través del diseño, desarrollo y mantenimiento de su sitio web y otras herramientas digitales.

II. Descripción de funciones

1. Crear y mantener un sitio web eficiente y fácil de usar que permita a los clientes realizar seguimiento de envíos, solicitar cotizaciones y hacer pagos en línea.
2. Desarrollar y mantener herramientas de automatización para la gestión de envíos y la comunicación con los clientes.
3. Realizar pruebas de calidad para garantizar que el sitio web y las herramientas funcionen correctamente y estén libres de errores.
4. Investigar y proponer nuevas tecnologías y tendencias para mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia de la empresa.

III. Requisitos intelectuales

Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Lenguajes de programación • Manejo de bases de datos • Frameworks y plataformas • Diseño web • Seguridad web • SEO (Search Engine Optimization)
Formación académica:	Ingeniero en Sistemas o carreras afines.
Experiencia:	5 años
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad • Resolución de problemas • Atención al detalle • Flexibilidad • Pensamiento crítico • Trabajo en equipo • Gestión del tiempo

Administrador de redes sociales

7. Descripción del cargo:

Nombre del cargo:	Administrador de redes sociales
Nombre del área:	Gerencia de Mercadeo y ventas
Jefe inmediato:	Gerente de mercadeo y ventas
Ubicación física del cargo:	Empresa mercaditonica.com
Propósito general del cargo:	Gestionar la presencia en línea de una empresa a través de diversas plataformas de redes sociales, como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, entre otras, con el objetivo de construir una comunidad en línea, aumentar la visibilidad de la marca y mejorar el compromiso con los clientes y seguidores.

II. Descripción de funciones

1. Crear y publicar contenido en las redes sociales de la empresa, incluyendo publicaciones, fotos, videos y otros tipos de contenido que sean relevantes para la audiencia y la marca.
2. Monitorear y responder a las preguntas, comentarios y mensajes de los clientes y seguidores en las redes sociales de la empresa, y brindar un servicio al cliente de alta calidad.
3. Planificar y ejecutar campañas publicitarias en las redes sociales de la empresa para aumentar el alcance y la visibilidad de la marca y atraer a nuevos clientes.
4. Realizar análisis y seguimiento de las métricas de las redes sociales para evaluar el rendimiento y el éxito de las campañas, y hacer recomendaciones para mejoras futuras.
5. Identificar oportunidades de colaboración con influencers y otras marcas en las redes sociales para aumentar la exposición de la empresa y mejorar el compromiso con la audiencia.

III. Requisitos intelectuales

Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de redes sociales • Publicación y programación de contenido • Comunicación y servicio al cliente • Publicidad en redes sociales • Análisis y métricas • Diseño grafico • Tendencia y actualizaciones de las redes sociales
Formación académica:	Licenciatura en marketing digital, comunicación o carreras a fines
Experiencia:	2 años
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad • Comunicación efectiva • Conocimiento técnico • Habilidad para trabajar bajo presión • Enfoque en los resultados • Colaboración • Trabajo en equipo

Logística

8. Descripción del cargo:

Nombre del cargo:	Logística
Nombre del área:	Gerencia de Mercadeo y ventas
Jefe inmediato:	Gerente de mercadeo y ventas
Ubicación física del cargo:	Empresa mercaditonica.com
Propósito general del cargo:	<p>Garantizar una gestión logística óptima de la empresa, coordinando y supervisando las actividades relacionadas con el transporte y la entrega de paquetes y mercancías, asegurando la eficiencia y eficacia de los procesos y maximizando la satisfacción del cliente.</p> <p>El objetivo final es contribuir al éxito y rentabilidad de la empresa en el mercado de envíos.</p>

II. Descripción de funciones

1. Planificación de la cadena de suministro: el responsable de logística debe planificar la cadena de suministro de la empresa, desde el abastecimiento hasta la entrega final al cliente, asegurándose de que se cumplan los plazos de entrega y de que se optimice la eficiencia de las rutas de transporte.
2. Control de inventario: el responsable de logística debe supervisar el inventario de la empresa, asegurándose de que se mantengan niveles adecuados de stock y de que se lleve un registro preciso de las existencias.
3. Coordinación de la recepción y envío de mercancías: el responsable de logística debe coordinar la recepción y envío de mercancías, asegurándose de que se reciban los paquetes y mercancías y se almacenen adecuadamente, y que se cumplan los plazos de entrega.
4. Selección y gestión de proveedores de transporte: el responsable de logística debe seleccionar y gestionar las relaciones con los proveedores de transporte, asegurándose de que se cumplan los acuerdos de servicio y de que se mantengan las tarifas competitivas.
5. Optimización de la eficiencia logística: el responsable de logística debe trabajar para optimizar la eficiencia de los procesos logísticos, reduciendo costos, minimizando tiempos de espera y mejorando la calidad del servicio al cliente.
6. Manejo de problemas y reclamos: el responsable de logística debe estar preparado para manejar problemas y reclamos relacionados con envíos, como retrasos en la entrega, pérdidas o daños de mercancías.

III. Requisitos intelectuales

Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none">• Conocimientos en los procesos de envíos• Manejo de inventario• Coordinación en la logística• Conocimientos básicos de transporte• Gestión de la cadena de suministro• Comunicación efectiva
Formación académica:	Licenciatura en administración de empresas, Ingeniería industrial o carreras afines.
Experiencia:	5 años
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo• Comunicación• Toma de decisiones• Habilidad en resolución de problemas• Habilidad en la gestión del tiempo• Habilidad en el manejo de conflictos• Habilidad en la gestión de datos• Habilidad en el uso de herramientas tecnológicas

Vendedor

9. Descripción del cargo:

Nombre del cargo:	Vendedor
Nombre del área:	Gerencia de mercadeo y ventas
Jefe inmediato:	Gerente de mercadeo y ventas
Ubicación física del cargo:	Empresa mercadito nicadito.com
Propósito general del cargo:	Vender los productos y servicios de la empresa a los clientes, con el fin de aumentar las ventas y la rentabilidad de la empresa, al tiempo que se mantiene una excelente atención al cliente y se promociona la marca de la empresa.

II. Descripción de funciones

1. Vender productos y servicios: el principal objetivo del vendedor en una agencia de envíos es vender los productos y servicios de la empresa a los clientes, incluyendo servicios de envío, paquetería, mensajería y servicios de valor agregado.
2. Identificar oportunidades de venta: el vendedor debe ser capaz de identificar oportunidades de venta y convertirlas en ventas efectivas. Esto incluye la identificación de clientes potenciales, el análisis de necesidades de los clientes y la creación de soluciones personalizadas para satisfacer sus necesidades.
3. Mantener relaciones con los clientes: el vendedor debe ser capaz de mantener relaciones con los clientes y asegurarse de que se satisfagan sus necesidades y expectativas. Esto incluye la atención al cliente y la resolución de problemas.
4. Cumplir con objetivos de venta: el vendedor tiene metas de ventas que deben cumplirse, lo que requiere habilidades de persuasión y negociación para cerrar acuerdos.
5. Promocionar la marca: el vendedor debe ser capaz de promocionar la marca de la empresa y los valores de la misma, para generar fidelidad y compromiso por parte de los clientes.
6. En resumen, el propósito del cargo de vendedor en una agencia de envíos es vender los productos y servicios de la empresa a los clientes, con el fin de aumentar las ventas y la rentabilidad de la empresa, al tiempo que se mantiene una excelente atención al cliente y se promociona la marca de la empresa.

III. Requisitos intelectuales

Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento del producto• Conocimiento del mercado• Habilidad en la identificación de necesidades• Habilidad en la persuasión y negociación• Conocimiento en el proceso de envíos• Conocimientos de herramientas tecnológicas
Formación académica:	Licenciatura en marketing o carreras a fines Carrera técnica de marketing o negocios
Experiencia:	2 años
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación• Habilidad en atención al cliente• Habilidad en el manejo de conflictos• Habilidad en el uso de herramientas tecnológicas

Capítulo III

Proponer plan de implementación del manual de organización y funciones proporcionando el presupuesto para este.



IX. Capítulo III

9.1 Presupuesto para la implementación de Manual

Para elaborar este presupuesto de implementación del manual de funciones, se consideraron varios factores, como el tamaño de la empresa, la distintas funciones y el nivel de detalle de la información que se deseaba incluir en el manual. También se investigó costo de capacitación con empresas de servicios tercerizados como segunda opción. Con estos factores en mente, se estimó el presupuesto necesario para la implementación y poder dar a conocer a los colaboradores el manual de funciones completo y detallado.

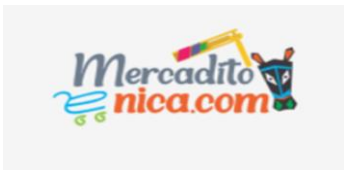
	Mercadito nica.com			Fecha: 28/03/2023
	Presupuesto de Implementacion Manual de Organizacion y Funciones			version: 01
Descripcion	Cantidad	Costo unitario C\$	CostoTotal C\$	Obsevaciones
Impresion de documento	4	200	800	impresion de cuatro documentos del Manual de organizacion y Funciones
Opcion gastos de capacitacion interna	8	200	1600	capacitacion para colaboradores de la empresa incluyendo material y refrigerio
Opcion gastos de capacitacion externa	9	3000	4800	capacitacion por parte de empresa outsourcing para colaboradores de la empresa incluyendo material y refrigerio
Gastos de comunicacion	2	70	140	compra de cd para respaldo digital de manual de organizacion y funciones

Tabla N°1. Presupuesto para la implementación del manual.

a.- Costo Total incluyendo capacitación Interna: **C\$2,540.00**

b.-Costo Total incluyendo capacitación externa: **C\$5,740.00**

9.2 Presupuesto para la contratación de servicios tercerizados.

La tercerización de servicios dentro de una empresa es algo importante que se lleva a cabo con la finalidad de reducir costos, aumentar la eficiencia, productividad, entre otras actividades que no se necesitan ser tan internas como, por ejemplo, el reclutamiento de un personal que cumpla con las especificaciones requeridas para el puesto.

las empresas de outsourcing de RRHH brindan diferentes servicios y los ofertan como paquetes, cada cliente puede armar el paquete que desea según su necesidad. En este caso la empresa mercaditonica.com lo que más requiere es el apoyo para el reclutamiento y selección de personal, así mismo están validando la alternativa de realizar capacitaciones de personal en cierto periodo de año.

En base a esto se investigaron los costos para la contratación de los servicios de reclutamiento que incluye el acceso a base de datos y el uso de una herramienta digital que brindan las empresas de outsourcing, también una segunda opción donde se adiciona el servicio de capacitaciones programadas. Los paquetes están diferenciados por el tiempo de contratación y por los servicios incluidos.

Fuentes de Información para validación de costos:

<https://www.tecoloco.com.ni>
<https://peopleworkingcorp.com>
<http://ejecutivosnicaragua.com>
<https://gruporolsa.com>

	Mercadito nica.com			Fecha:
	Propuesta Presupuesto de Contratacion Servicio Outsourcing RRHH			version:
Descripcion	periodo contratacion	Costo mensualC\$	CostoTotal C\$	Obsevaciones
Paquete Basico	3 meses	3,658	10,975	Incluye uso de Paltforma para contrataciones, apoyo con Reclutamiento, asesoria, acompaÑamiento
	6 meses	3,658	21,950	
	12 meses	3,048	36,584	

Tabla N° 2. Propuesta Presupuesto para la Contratación de servicios Outsourcing RRHH. Paquete Básico.

	Mercadito nica.com			Fecha:
	Propuesta Presupuesto de Contratacion Servicio Outsourcing RRHH			version:
Descripcion	periodo contratacion	Costo mensualC\$	CostoTotal C\$	Obsevaciones
Paquete Medio	3 meses	4,877	14,633	Incluye uso de Paltforma para contrataciones, 1 capacitacion programada, apoyo con Reclutamiento, asesoria, acompaÑamiento
	6 meses	4,877	29,267	Incluye uso de Paltforma para contrataciones, 2 capacitaciones programadas, apoyo con Reclutamiento, asesoria, acompaÑamiento
	12 meses	3,963	47,560	Incluye uso de Paltforma para contrataciones, 3 capacitaciones programadas, apoyo con Reclutamiento, asesoria, acompaÑamiento

Tabla N°3 Propuesta Presupuesto de Contratación Servicio Outsourcing RRHH. Paquete Medio.

A continuación, se presentan las conclusiones del trabajo realizado:

X. Conclusiones

En el presente trabajo se realizó un manual organizacional y de funciones para la empresa agencia de envíos mercaditonica.com, logrando cumplir con los objetivos y el alcance de la investigación, concluimos con lo siguiente:

Se logró identificar las áreas que conforma la organización mediante las entrevistas programadas con el Gerente General y la Gerencia de mercadeo y ventas, estableciendo una estructura organizativa, identificando los órganos de dirección superior, intermedia y operativas.

Al establecer el organigrama de la empresa se logró identificar los puestos que integran las áreas y así poder establecer una estructura organizativa por puestos de trabajo. Se determinaron las funciones, atributos y responsabilidades que desempeñan los colaboradores de las distintas áreas de la empresa mediante formato de ficha de puesto.

Se elaboró el manual organizacional y de funciones el cual servirá como instrumento de guía para los puestos de trabajo, proceso de inducción y mejora continua de la empresa.

También se realizó un presupuesto como propuesta para dar a conocer el manual donde se incluyen las opciones de capacitación con el uso de personal interno o de contratación tercerizada, así mismo están presentados los diferentes paquetes iniciales para la contratación de los servicios outsourcing de RRHH según los requerimientos actuales que a la empresa mercaditonica.com le puede beneficiar.

XI. Recomendaciones

- ❖ Se recomienda la contratación de servicios Outsourcing para el área de recursos humanos ya que, al subcontratar servicios especializados, pueden reducir los costos asociados con la contratación y el mantenimiento de personal interno, así mismo contar con alguien con una amplia experiencia y conocimientos en su área de especialización, lo que puede resultar en una mayor eficiencia en la realización de tareas y proyecto.
- ❖ Elaborar un reglamento interno de trabajo y entregar copia asegurando que todos los colaboradores lo conozcan claramente.
- ❖ Automatizar los procesos internos utilizando tecnología y sistemas de gestión adecuados para agilizar los procesos y minimizar errores.
- ❖ Proporcionar capacitación constante a los colaboradores para mantener sus conocimientos actualizados y mejorar la calidad del servicio que brindan.
- ❖ Mantener actualizado el manual organizacional y de funciones, debido a nuevos cambios organizacionales, atribuciones a las funciones de los puestos, integración de nuevos puestos, entre otros.

XII. Bibliografía

- A.Judge, S. P. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/PSICOLOGIAORGANIZACIONALORIENTE2019/document/Comportamiento_Organizacional_15edi-Robbins.pdf
- Adrián, Y. (24 de Junio de 2022). *Definición de Experiencia*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/experiencia/>
- Andrade, S. (enero de 2008). *Portal de Mercadotecnia con Artículos, Directorios y Foros*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/>: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Areas Chavez Michael. (2005). *Revista de las Sedes Regionales*. Obtenido de www.redalyc.org/comocitar.oa?id=66612870011
- Carter, R. (06 de Octubre de 2022). *Ecommerce-Platforms-¿Qué es el envío? ¿Qué significa envío?* Obtenido de <https://ecommerce-platforms.com/es/glossary/shipping>
- Chiavenato. (2004). *Scielo-Revista de Ciencias Sociales-*. Obtenido de Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010#:~:text=Chiavenato%20\(2004%3A%20359\)%2C,para%20lograr%20los%20objetivos%20deseados%E2%80%9D](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010#:~:text=Chiavenato%20(2004%3A%20359)%2C,para%20lograr%20los%20objetivos%20deseados%E2%80%9D).
- Chiavenato. (2009). *Grupo emprende-La intuición y la toma de decisiones*. Obtenido de <https://www.grupoemprende.mx/la-intuicion-y-la-toma-de-decisiones/>
- Chiavenato, I. (2019). *EMPRENDEDOR INTELIGENTE-Definición de capacitación*. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-capacitacion-segun-autores/>
- Córdova, J. (13 de Marzo de 2019). *16-Inclusion_mundo_laboral.pdf-¿Colaborador o Trabajador?* Obtenido de https://www.duoc.cl/wp-content/uploads/2020/06/16-Inclusion_mundo_laboral.pdf
- Dávila Carrillo, S. Y. (2013). *Manual de organización y funciones para la empresa Plásticos Yanber de Nicaragua, S.A.* Managua.
- DavisNewstrom&. (2017). *scielo*. Obtenido de EL LIDERAZGO DE LOS GERENTES DE LAS PYMES DE MACHALA: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000100027

- Edgar, S. (2004). *La cultura Organizacional pag 184*. Obtenido de <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/101846.pdf>
- Fincowsky, E. B. (2001). *Organizacion de empresas*. Mexico: Tercera edición.
- Gestiopolis, E. (2001). *¿Qué es un perfil ocupacional y cómo elaborarlo?* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-un-perfil-ocupacional-y-como-elaboralo/>
- González, M. (26 de Abril de 2021). *Presupuesto. Qué es, importancia, elementos, características, tipos, componentes*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/presupuesto-que-es-importancia-elementos-tipos/>
- Goñi Zabala, J. (2005). *El Espacio Europeo de Educación Superior, un reto para la universidad*. Obtenido de <https://www.um.es/docencia/agustinr/ie/competencias/concepto.htm>
- Jimenez Alonso, J. (s.f.). *Infojobs*. Obtenido de <https://orientacion-laboral.infojobs.net/redactar-funciones-cv#:~:text=Las%20funciones%20son%20el%20conjunto,funci%C3%B3n%20o%20grupo%20de%20funciones.>
- Jonas, H. (2009). *El principio Responsabilidad de Hans Jonas*. Obtenido de <http://www.saocamilo-sp.br/pdf/bioethikos/71/171-193.pdf>
- José, F. (2023). *¿Qué es el Plan Estratégico de una empresa y cómo hacerlo paso a paso?* Obtenido de <https://josefacchin.com/plan-estrategico-empresa/>
- Lourdes, M. (22 de Noviembre de 2011). *Inducción-Integración del personal a la empresa*. Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2011/11/inducccion.pdf>
- Mancuzo, G. (14 de Agosto de 2020). *Carga de Trabajo | ¿Qué es y cómo Organizarla?* Obtenido de <https://blog.comparasoftware.com/carga-de-trabajo/>
- Moreno, J. (2022). *¿Qué son los recursos humanos? Concepto, funciones e importancia*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/recursos-humanos>
- Ortega, C. (2023). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-organizacional/>
- Pérez Porto, J. G. (9 de Julio de 2008). *Concepto de evaluación - Definición, Significado y Qué es*. *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/evaluacion/>
- Pérez Porto, J. M. (22 de Noviembre de 2010). *Definición de personal - Qué es, Significado y Concepto*. Obtenido de <https://definicion.de/personal/>

Pérez Porto, J. M. (27 de Enero de 2010). *Definición de selección - Qué es, Significado y Concepto*. Obtenido de <https://definicion.de/seleccion/>

Pérez, M. (04 de Agosto de 2021). *Definición de Habilidad*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/habilidad/>

randstad. (2022). *el ambiente laboral, eso que siempre está y muchas veces no prestamos atención*. Obtenido de https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/el-ambiente-laboral-eso-que-siempre-esta-y-muchas-veces-no-prestamos-atencion_57/#:~:text=El%20clima%20laboral%20es%20uno,y%20compromiso%20de%20los%20colaboradores.

Sabino, C. (1989). *Tesis y masters*. Obtenido de <https://tesisymasters.com.ar/marco-teorico-definicion/>

Sánchez, A. (25 de Agosto de 2022). *Definición de Educación*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/educacion/>

Suarez, A. (2007). *Análisis de Cargo*. Obtenido de <http://analisisdecargo.blogspot.com/2007/10/qu-es-un-cargo.html>

Tito. (07 de Octubre de 2012). *trabajo-3-definición-del-manual-funciones.pdf-MANUAL DE FUNCIONES*. Obtenido de <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definición-del-manual-funciones.pdf>

Westreicher, G. (19 de Junio de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/jerarquia.html>

XIII. Anexos

Anexo A.

MANUAL ORGANIZACIONAL Y DE FUNCIONES



Introducción

El presente Manual de organización y funciones tiene como propósito brindar una herramienta administrativa que sirva de guía a todas las áreas; permita obtener un mejor orden y control del personal respecto a las funciones que deben ejercer los diferentes puestos de la organización para obtener un mejor beneficio.

Así mismo, delimita la naturaleza y campo de acción de las mismas especificando las interrelaciones jerárquicas. Igualmente determina las funciones que le compete a cada cargo dentro de la estructura orgánica de la misma.

En el Manual de Organización y Funciones se establecen las diferentes tareas y responsabilidades que deberá cumplir cada trabajador, las cuales no deben considerarse como limitativas, sino como una guía de acción en consecución de los objetivos y metas de la empresa, presentadas a través de fichas ocupacionales.

A su vez se pretende dar a conocer las instancias administrativas que rijan a la organización y que les permita a los trabajadores realizar con mayor eficiencia sus operaciones y alcanzar los objetivos de los puestos para los que fueron conformados.

Por ser un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de la empresa, por lo que cada una de las áreas que la integran, deberán aportar la información necesaria para este propósito.

Objetivos

El manual organizacional y de funciones es un documento normativo que tiene como finalidad:

1. Dar a conocer la estructura de las diferentes áreas que componen la empresa determinando las funciones generales y específicas de su estructura interna, los niveles de responsabilidad y autoridad, delegados a cada una de las áreas, las relaciones internas y externas de las mismas.
2. Brindar información acerca de las funciones y responsabilidades a todo el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa para el conocimiento de los distintos colaboradores.
3. Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar y orientar permanentemente al personal de nuevo ingreso.

Perfil Estratégico de la Empresa

Misión:

Facilitar el acceso a productos y servicios a través de soluciones de envíos eficientes, seguros y asequibles a nivel nacional e internacional, al tiempo que se promueve el desarrollo económico y social sostenible de la comunidad nicaragüense.

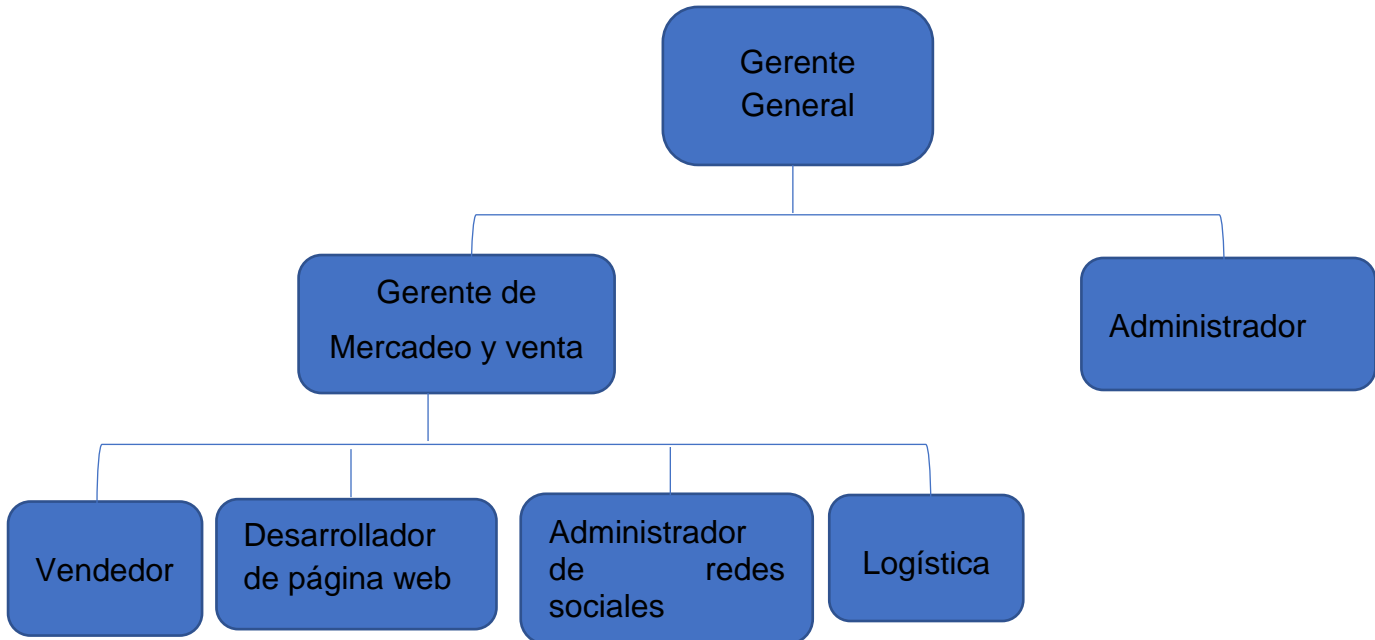
Visión:

"Ser la empresa líder en Nicaragua de soluciones de envío para clientes nacionales e internacionales, ayudando a personas y empresas a estar mejor conectados con sus familiares.

Nuestros Valores


Valor	Significado para la empresa
Compromiso con la satisfacción del cliente:	Nos esforzamos por satisfacer las necesidades de envíos de nuestros clientes de manera eficiente y eficaz, enfocados en brindar una atención al cliente excepcional.
Responsabilidad social:	Nos comprometemos a trabajar de manera responsable y sostenible, contribuir al desarrollo social y educativo de la comunidad mediante la creación de programas de apoyo a la educación, la cultura y el deporte.
Innovación:	Nos esforzamos por ofrecer los servicios de envío más innovadores y eficientes en la industria, así mismo por invertir en el desarrollo de nuevas soluciones de envío cada vez más acordes a las necesidades de los clientes.
Calidad:	Nos comprometemos a mantener altos estándares de calidad en cada envío que realizamos, brindando un servicio de envío confiable y seguro.
Trabajo en equipo:	Valoramos y respetamos el trabajo en equipo, nos esforzamos por trabajar juntos para lograr nuestros objetivos y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
Ética:	Nos comprometemos a trabajar de manera ética y honesta, a mantener altos estándares de integridad y profesionalismo en todas nuestras operaciones.


Organigrama:





FICHAS OCUPACIONALES



	FICHA OCUPACIONAL	Código:	001
		N° Pagina:	1 de 2
I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del Cargo:	Gerente general		
Nombre del Area:	Gerencia		
Jefe Inmediato:	Junta directiva o accionista.		
Ubicación Física del Cargo:	Empresa mercaditonica.com.		
Funcion General del Cargo:	Responsable de planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros requeridos para cumplir con los objetivos estratégicos y metas generales de la Empresa.		
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar e implementar la estrategia general de la empresa y asegurarse de que se alinee con los objetivos y metas de la organización. 2. Administrar las finanzas de la empresa de, incluyendo la gestión del presupuesto, la facturación y el pago de proveedores. 3. Supervisar al personal de la empresa de, incluyendo la contratación y la capacitación, y asegurarse de que los colaboradores estén trabajando de manera efectiva y eficiente. 4. Desarrollar políticas y procedimientos que guíen el funcionamiento diario de la empresa. 5. Gestionar las relaciones con los clientes y proveedores de la empresa, asegurándose de que se cumplan las expectativas de calidad y servicio. 6. Identificar oportunidades de crecimiento y desarrollo para la empresa tomando medidas para aprovechar esas oportunidades. 7. Asegurarse de que la empresa cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables en su sector. 			
III. REQUISITOS INTELECTUALES			
Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de empresas. • Logística y transporte. • Tecnología. • Comercio internacional. 		
Formación Académica:	Licenciatura en administración de empresa o carreras a fin.		
Experiencia:	5 años en campo laboral.		
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Comunicación. • Toma de decisiones. • Gestión del tiempo. • Resolución de problemas. • Pensamiento estratégico. • Gestión de equipos. 		

	FICHA OCUPACIONAL	Código:	001
		N° Pagina:	2 de 2
IV. REQUISITOS FÍSICOS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Movilidad (agilidad, disposición). 2. Capacidad para cumplir con su jornada laboral. 3. Capacidad para viajar. 4. Habilidad para manejar el estrés. 5. Buena salud demostrarlo con un certificado de salud. 6. Certificado de conducta (Record de policia). 			
V. RESPONSABILIDADES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación estratégica. 2. Gestión financiera. 3. Gestión de recursos humanos. 4. Relaciones con los clientes. 5. Cumplimiento legal. 6. Desarrollo de nuevos negocios. 7. Supervisión de la calidad. 			
VI. REQUISITOS DE TRABAJO			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia en la industria. 2. Conocimiento en gestión empresarial. 3. Habilidades de liderazgo y gestión de equipos. 4. Orientación al cliente. 5. Habilidades de negociación. 6. Capacidad de innovación. 			

	FICHA OCUPACIONAL		Código: 002
			N° Pagina: 1 de 2
I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del Cargo:	Administrador		
Nombre del Area:	Administración		
Jefe Inmediato:	Gerente General		
Ubicación Física del Cargo:	Empresa mercaditonica.com.		
Funcion General del Cargo:	<p>Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de una empresa o una organización para lograr los objetivos establecidos. Responsables de tomar decisiones importantes que afectan la eficacia y la eficiencia de la organización, lo que incluye la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales.</p> <p>También deben asegurarse de que la organización cumpla con las leyes y regulaciones aplicables, y de mantener una comunicación efectiva con los colaboradores, clientes y otros grupos de interés.</p>		
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar y coordinar las operaciones de la agencia, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos. 2. Supervisar y coordinar el trabajo de los empleados de la agencia, asegurándose de que se cumplan los estándares de calidad y productividad. 3. Gestionar los recursos financieros, incluyendo la elaboración y control de presupuestos, la gestión de cuentas y la preparación de informes financieros. 4. Mantener una comunicación efectiva con los clientes, proveedores y otros grupos de interés, asegurando que se cumplan sus necesidades y expectativas. 5. Supervisar la gestión de inventarios y asegurarse de que se cumplan los estándares de calidad y seguridad en el manejo de los productos. 6. Implementar y mantener políticas y procedimientos de seguridad para proteger los envíos y el personal de la agencia. 7. Evaluar y elaborar informes de desempeño de las areas y sus colaboradores para los gerentes y otros grupos de interés. 			

	FICHA OCUPACIONAL	Código: 002
		N° Pagina: 2 de 2

III. REQUISITOS INTELECTUALES

Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente. • Logística. • Legislación y regulación. • Gestión financiera. • Tecnología de la información. • Marketing y ventas.
Formación Académica:	Licenciatura en administración de empresa o carreras a fin.
Experiencia:	5 años en campo laboral.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Comunicación. • Toma de decisiones. • Resolución de problemas. • Negociación. • Trabajo en equipo.

IV. REQUISITOS FÍSICOS


1. Capacidad para permanecer sentado.
2. Habilidad para levantar objetos livianos.
3. Buena salud demostrarlo con un certificado de salud.
4. Certificado de conducta (Record de policia).


V. RESPONSABILIDADES


1. Supervision del personal.
2. Gestión de operaciones.
3. Gestión de inventarios.
4. Gestión financiera.
5. Gestión de relaciones con clientes.
6. Desarrollo de políticas y procedimientos.
7. Gestión de riesgos.

VI. REQUISITOS DE TRABAJO

1. Educación.
2. Experiencia Laboral.
3. Habilidades de liderazgo.
4. Conocimiento de la industria.
5. Orientación al cliente.

	FICHA OCUPACIONAL	Código:	003
		N° Pagina:	1 de 2
I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del Cargo:	Gerente de Mercadeo ventas		
Nombre del Area:	Marketing		
Jefe Inmediato:	Gerente General		
Ubicación Física del Cargo:	Empresa mercaditonica.com.		
Funcion General del Cargo:	<p>Responsable de liderar el equipo de marketing y desarrollar estrategias efectivas para promocionar los servicios de envío de la empresa y mejorar la posición de la empresa en el mercado.</p> <p>Realizar investigaciones de mercado, gestionar el presupuesto de marketing, planificar eventos y promociones, y medir y analizar el rendimiento de las campañas de marketing.</p>		
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar estrategias de mercadeo para promocionar los servicios de la empresa, incluyendo publicidad en medios tradicionales y digitales, eventos y promociones especiales. 2. Realizar análisis de mercado para identificar oportunidades y amenazas, y desarrollar planes de acción para mejorar la posición de la empresa en el mercado. 3. Crear y ejecutar campañas de correo electrónico, redes sociales y marketing de contenidos para generar leads y atraer nuevos clientes. 4. Coordinar y colaborar con otros departamentos de la empresa, como ventas y servicio al cliente, para asegurar una comunicación efectiva y coherente con los clientes. 5. Medir y analizar el rendimiento de las campañas de marketing comunicando los resultados a la gerencia y otros departamentos para hacer ajustes y mejorar la eficacia de las estrategias. 			

	FICHA OCUPACIONAL	Código:	003
		Nº Pagina:	2 de 2
III. REQUISITOS INTELECTUALES			
Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de mercadeo. • Conocimientos sobre el servicio de envió. • Conocimiento sobre el público objetivo. • Conocimiento de marketing digital. • Conocimiento en análisis de datos. • Conocimientos en gestión de proyectos. 		
Formación Académica:	Licenciatura en marketing o carreras a fines.		
Experiencia:	5 años en campo laboral.		
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Comunicación. • Análisis. • Resolución de problemas. • Adaptabilidad. • Trabajo en equipo. 		
IV. REQUISITOS FÍSICOS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Buena salud demostrarlo con un certificado de salud. 2. Certificado de conducta (Record de policia). 3. Buena apariencia profesional. 4. Trabajar bajo presión. 			
V. RESPONSABILIDADES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación estratégica. 2. Desarrollo de productos y servicios. 3. Gestión de la marca. 4. Identificación de segmento de mercados. 5. Desarrollo de estrategias de precios y promociones. 6. Gestión de relaciones con clientes. 7. Análisis de resultados y mejora continua. 			
VI. REQUISITOS DE TRABAJO			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Experiencia previa. 2. Habilidades de liderazgo. 3. Conocimientos en marketing. 4. Habilidades de comunicación. 5. Conocimiento en tecnología. 6. Habilidad de trabajar en equipo. 7. Experiencia en análisis de datos. 			


	FICHA OCUPACIONAL	Código:	004
		N° Pagina:	1 de 2


I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO


Nombre del Cargo:	Responsable de Recursos Humanos
Nombre del Area:	No aplica
Jefe Inmediato:	Gerente General
Ubicación Física del Cargo:	Empresa mercaditonica.com.
Funcion General del Cargo:	Asegurarse de que la organización cuente con un equipo de trabajo competente y calificado que pueda cumplir con los objetivos y metas de la empresa. Esto implica una serie de responsabilidades y tareas relacionadas con la identificación y selección de los mejores candidatos para cubrir las vacantes de la empresa.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Analizar y definir los perfiles de los cargos a cubrir: Debe trabajar en conjunto con el gerente general y gerente de mercadeo y venta de la empresa, determinando las habilidades, competencias y experiencia necesarias, cubriendo las vacantes existentes.
2. Identificar, seleccionar las mejores fuentes de reclutamiento incluyendo portales de empleo, redes sociales, referencias de empleados actuales, entre otros.
3. Realizar entrevistas, evaluaciones del ingreso de los candidatos: La entrevista a los candidatos para evaluar su experiencia, habilidades y competencias. También puede realizar pruebas psicométricas y evaluaciones para verificar la aptitud de los candidatos para el puesto.
4. Elaborar informes de selección y presentar recomendaciones al gerente general de la empresa.
5. Coordinar y llevar a cabo el proceso de inducción de los nuevos empleados, presentándoles la empresa y los procedimientos, políticas y prácticas de trabajo.
6. Mantener un sistema de seguimiento de los candidatos y mantener contacto con ellos durante el proceso de selección.
7. Participar en la elaboración de políticas y procedimientos relacionados con el reclutamiento y selección para garantizar la eficacia y legalidad del proceso de selección.

	FICHA OCUPACIONAL	Código:	004
		N° Pagina:	2 de 2
III. REQUISITOS INTELECTUALES			
Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Mercado laboral. • Técnicas de entrevistas. • Técnicas de selección de personal. • Legislación laboral. • Gestión de la información. • Técnicas de Negociación. • Evaluación de competencias. • Pruebas Psicométricas. • Gestión del talento. 		
Formación Académica:	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos. • Psicología. • Administración de Empresas o carreras afines. 		
Experiencia:	5 años/ Certificaciones (Outsourcing).		
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de Comunicación. • Toma de decisiones. • Trabajo en equipo. • Habilidad para manejar herramientas y tecnologías. 		
IV. REQUISITOS FÍSICOS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Buena salud demostrarlo con un certificado de salud. 2. Certificado de conducta (Record de policia). 3. Movilidad (Agilidad y disposición). 4. Capacidad para cumplir con su jornada laboral. 5. Habilidad para trabajar bajo estrés. 			
V. RESPONSABILIDADES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratación del personal. 2. Gestión de la nómina. 3. Mantenimiento de los registros de empleados. 4. Desarrollo de políticas y procedimientos de RRHH. 5. Capacitación y desarrollo de los colaboradores. 6. Dar a conocer los beneficios que da la empresa. 7. Resolución de conflictos y mediación. 8. Cumplimiento de las leyes laborales y regulaciones. 			
VI. REQUISITOS DE TRABAJO			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Educación y experiencia. 2. Conocimiento técnico. 3. Habilidades interpersonales. 4. Habilidades organizativa. 5. Orientación al cliente. 6. Adaptabilidad y flexibilidad. 			

	FICHA OCUPACIONAL		Código: 005
			N° Pagina: 1 de 2
I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del Cargo:	Contador		
Nombre del Area:	No aplica		
Jefe Inmediato:	Gerente General		
Ubicación Física del Cargo:	Empresa mercaditonica.com.		
Funcion General del Cargo:	Responsable de garantizar que la empresa tenga una gestión financiera eficiente y efectiva, proporcionando información precisa y oportuna para la toma de decisiones empresariales y cumpliendo con las obligaciones fiscales y financieras.		
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar y supervisar el registro contable de las operaciones diarias de la empresa, como ingresos y gastos supervisadas por el gerente. 2. Preparar estados financieros y reportes contables para ser presentados a la gerencia mensualmente. 3. Analizar la información financiera para identificar tendencias, problemas y oportunidades de mejora. 4. Coordinar y preparar los informes fiscales y cumplir con las obligaciones tributarias de la empresa. 5. Gestionar la tesorería, el flujo de efectivo y supervisar las cuentas por pagar y por cobrar. 6. Participar en la preparación del presupuesto y en la elaboración de estrategias financieras y operativas Supervisada por el gerente general. 7. Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos contables y financieros. 			

	FICHA OCUPACIONAL	Código:	005
		N° Pagina:	2 de 2

III. REQUISITOS INTELECTUALES

Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en Contabilidad. • Conocimientos en finanzas. • Conocimientos en fiscalidad. • Conocimientos en tecnología software contable. • Conocimientos en gestión empresarial. • Conocimiento en análisis de datos contables.
Formación Académica:	Licenciatura en Contabilidad, Finanzas o carreras a fines.
Experiencia:	4 años / certificaciones (Outsourcing).
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos técnicos. • Habilidades analíticas. • Habilidad de comunicación. • Habilidades en resolución de problemas. • Habilidad en la gestión del tiempo. • Trabajo en equipo.

IV. REQUISITOS FÍSICOS


1. Buena salud demostrarlo con un certificado de salud.
2. Certificado de conducta (Record de policia).
3. Capacidad para trabajar eficaz.
4. Capacidad para pasar largas horas sentado.


V. RESPONSABILIDADES


1. Registro de transacciones.
2. Elaboración de informes financieros.
3. Gestión de cuentas.
4. Gestión de impuestos.
5. Análisis financiero.
6. Cumplimiento normativo.


VI. REQUISITOS DE TRABAJO

1. Llevar un registro preciso de las transacciones financieras.
2. Realizar la contabilidad de la empresa.
3. Realizar los estados financieros.
4. Preparar y presentar los impuestos.
5. Supervisar el presupuesto de la empresa.
6. Registrar gastos de nómina.
7. Realizar análisis financiero.
8. Garantizar el cumplimiento legal.

	FICHA OCUPACIONAL		Código:	006
			N° Pagina:	1 de 2
I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO				
Nombre del Cargo:	Desarrollador de página Web.			
Nombre del Area:	Marketing.			
Jefe Inmediato:	Gerente de mercadeo y ventas.			
Ubicación Física del Cargo:	Empresa mercaditonica.com.			
Funcion General del Cargo:	Crear y mantener una presencia en línea efectiva para la empresa, a través del diseño, desarrollo y mantenimiento de su sitio web y otras herramientas digitales.			
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES				
<p>1. Crear y mantener un sitio web eficiente y fácil de usar que permita a los clientes realizar seguimiento de sus servicios y productos, solicitar cotizaciones y hacer pagos en línea.</p> <p>2. Desarrollar y mantener herramientas de automatización para la gestión de envíos y la comunicación con los clientes.</p> <p>3. Realizar pruebas de calidad para garantizar que el sitio web y las herramientas funcionen correctamente y estén libres de errores.</p> <p>4. Investigar y proponer nuevas tecnologías en tendencias para mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia de la empresa.</p>				

	FICHA OCUPACIONAL	Código:	006
		N° Pagina:	2 de 2
III. REQUISITOS INTELECTUALES			
Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Lenguajes de programación. • Manejo de bases de datos. • Frameworks y plataformas. • Diseño web. • Seguridad web. • SEO (Search Engine Optimization). 		
Formación Académica:	Ingeniero en Sistemas o carreras a fines.		
Experiencia:	5 años.		
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad. • Resolución de problemas. • Atención al detalle. • Flexibilidad. • Pensamiento crítico. • Trabajo en equipo. • Gestión del tiempo. 		
IV. REQUISITOS FÍSICOS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Buena salud demostrarlo con un certificado de salud. 2. Certificado de conducta (Record de policia). 3. Capacidad para permanecer sentado por largas horas. 4. Buena salud visual. 5. Habilidad para moverse con facilidad. 			
V. RESPONSABILIDADES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar y mantener el sitio web de la agencia. 2. Integrar sistemas de seguimiento de envíos. 3. Desarrollar aplicaciones móviles. 4. Optimizar el sitio web para motores de búsqueda. 5. Trabajar con bases de datos. 6. Mantener la seguridad del sitio web. 7. Trabajar en colaboración con otros departamentos. 			
VI. REQUISITOS DE TRABAJO			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimientos técnicos . 2. Experiencia previa. 3. Habilidades de comunicación. 4. Resolución de problemas. 5. Trabajo en equipo. 6. Flexibilidad y adaptabilidad. 7. Conocimiento de seguridad web. 8. Comprensión del negocio. 			

	FICHA OCUPACIONAL	Código:	007
		N° Pagina:	1 de 2
I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del Cargo:	Administrador de redes sociales.		
Nombre del Area:	Marketing.		
Jefe Inmediato:	Gerente de mercadeo y ventas.		
Ubicación Física del Cargo:	Empresa mercaditonica.com.		
Funcion General del Cargo:	Gestionar la presencia en línea de una empresa a través de diversas plataformas de redes sociales, como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, entre otras, con el objetivo de construir una comunidad en línea, aumentar la visibilidad de la marca y mejorar el compromiso con los clientes y seguidores.		
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear y publicar contenido en las redes sociales de la empresa, incluyendo publicaciones, fotos, videos y otros tipos de contenido que sean relevantes para la audiencia y la marca. 2. Monitorear y responder a las preguntas, comentarios y mensajes de los clientes y seguidores en las redes sociales de la empresa, y brindar un servicio al cliente de alta calidad. 3. Planificar y ejecutar campañas publicitarias en las redes sociales de la empresa para aumentar el alcance y la visibilidad de la marca y atraer a nuevos clientes. 4. Realizar análisis y seguimiento de las métricas de las redes sociales para evaluar el rendimiento y el éxito de las campañas, y hacer recomendaciones para mejoras futuras. 5. Identificar oportunidades de colaboración con influencers y otras marcas en las redes sociales para aumentar la exposición de la empresa y mejorar el compromiso con la audiencia. 			

	FICHA OCUPACIONAL	Código: 007
		N° Pagina: 2 de 2

III. REQUISITOS INTELECTUALES

Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de redes sociales. • Publicación y programación de contenido. • Comunicación y servicio al cliente. • Publicidad en redes sociales. • Análisis y métricas. • Diseño grafico. • Tendencia y actualizaciones de las redes sociales.
Formación Académica:	Licenciatura en marketing digital, comunicación o carreras a fines.
Experiencia:	2 años.
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad. • Comunicación efectiva. • Conocimiento técnico. • Habilidad para trabajar bajo presión. • Enfoque en los resultados. • Colaboración. • Trabajo en equipo.

IV. REQUISITOS FÍSICOS


1. Capacidad para trabajar en un entorno de oficina.
2. Habilidad para interactuar con los clientes.
3. Capacidad para manejar la presión y los plazos.
4. Conocimientos de informática.
5. Buena salud demostrarlo con un certificado de salud.
6. Certificado de conducta (Record de policia).

V. RESPONSABILIDADES

1. Creación y gestión de contenido.
2. Planificación y ejecución de campañas de marketing en redes sociales.
3. Monitoreo y análisis de las redes sociales.
4. Comunicación con los clientes.
5. Creación y mantenimiento de relaciones con influencers.
6. Investigación de tendencias y novedades.

VI. REQUISITOS DE TRABAJO

1. Experiencia previa en redes sociales.
2. Conocimientos en marketing digital.
3. Habilidad para escribir y diseñar contenido.
4. Habilidad para trabajar en equipo.
5. Conocimiento del sector.
6. Habilidad para gestionar y priorizar el tiempo.
7. Comprender las plataformas de redes sociales.


	FICHA OCUPACIONAL	Código:	008
		N° Pagina:	1 de 2


I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO


Nombre del Cargo:	Logística.
Nombre del Area:	Marketing.
Jefe Inmediato:	Gerente de mercadeo y ventas.
Ubicación Física del Cargo:	Empresa mercaditonica.com.
Funcion General del Cargo:	Garantizar una gestión logística óptima de la empresa, coordinando y supervisando las actividades relacionadas con el transporte y la entrega de paquetes y mercancías, asegurando la eficiencia y eficacia de los procesos y maximizando la satisfacción del cliente.

II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Planificación de la cadena de suministro: el responsable de logística debe planificar la cadena de suministro de la empresa, desde el abastecimiento hasta la entrega final al cliente, asegurándose de que se cumplan los plazos de entrega y de que se optimice la eficiencia de las rutas de transporte.
2. Control de inventario: Debe supervisar el inventario de la empresa, asegurándose de que se mantengan niveles adecuados de stock y de que se lleve un registro preciso de las existencias.
3. Coordinación de la recepción y envío de mercancías: Coordinar la recepción y envío de mercancías, asegurándose de que se reciban los paquetes y mercancías y se almacenen adecuadamente, y que se cumplan los plazos de entrega.
4. Selección y gestión de proveedores de transporte: Seleccionar y gestionar las relaciones con los proveedores de transporte, asegurándose de que se cumplan los acuerdos de servicio y de que se mantengan las tarifas competitivas.
5. Optimización de la eficiencia logística: Optimizar la eficiencia de los procesos logísticos, reduciendo costos, minimizando tiempos de espera y mejorando la calidad del servicio al cliente.
6. Manejo de problemas y reclamos: Debe estar preparado para manejar problemas y reclamos relacionados con envíos, como retrasos en la entrega, pérdidas o daños de mercancías.

	FICHA OCUPACIONAL	Código: 008	008
		N° Pagina:	2 de 2
III. REQUISITOS INTELECTUALES			
Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en los procesos de envíos. • Manejo de inventario. • Coordinación en la logística. • Conocimientos básicos de transporte. • Gestión de la cadena de suministro. • Comunicación efectiva. 		
Formación Académica:	Licenciatura en administración de empresas, Ingeniería industrial o carreras a fines.		
Experiencia:	5 años.		
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Comunicación. • Toma de decisiones. • Habilidad en resolución de problemas. • Habilidad en la gestión del tiempo. • Habilidad en el manejo de conflictos. • Habilidad en la gestión de datos. • Habilidad en el uso de herramientas tecnológicas. 		
IV. REQUISITOS FÍSICOS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad física para levantar y mover objetos pesados. 2. Buena salud demostrarlo con un certificado de salud. 3. Certificado de conducta (Record de policia). 4. Buena visión. 5. Habilidad para mantener la concentración. 6. Buena coordinación y destreza manual. 7. Habilidad para trabajar en diferentes condiciones ambientales. 			
V. RESPONSABILIDADES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación y coordinación de envíos. 2. Monitoreo de inventario. 3. Coordinación con otros departamentos. 4. Gestión de proveedores y contratistas. 5. Garantizar el cumplimiento de las regulaciones. 6. Seguimiento de los resultados. 			
VI. REQUISITOS DE TRABAJO			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento técnico. 2. Habilidades de organización y planificación. 3. Habilidades de gestión de inventario. 4. Habilidades de comunicación. 5. Habilidades de resolución de problemas. 6. Orientación al cliente. 7. Experiencia previa. 8. Conocimiento de software y tecnología. 			

	FICHA OCUPACIONAL		Código: 009	
			N° Pagina: 1 de 2	
I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO				
Nombre del Cargo:	Vendedor.			
Nombre del Area:	Marketing.			
Jefe Inmediato:	Gerente de mercadeo y ventas.			
Ubicación Física del Cargo:	Empresa mercaditonica.com.			
Funcion General del Cargo:	Vender los productos y servicios de la empresa a los clientes, con el fin de aumentar las ventas y la rentabilidad de la empresa, al tiempo que se mantiene una excelente atención al cliente y se promociona la marca de la empresa.			
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES				
<p>1. Vender productos y servicios: Vender los productos y servicios de la empresa a los clientes, incluyendo servicios de envío, paquetería, mensajería y servicios de valor agregado.</p> <p>2. Identificar oportunidades de venta: Identificar oportunidades de venta y convertirlas en ventas efectivas. Esto incluye la identificación de clientes potenciales, el análisis de necesidades de los clientes y la creación de soluciones personalizadas para satisfacer sus necesidades.</p> <p>3. Mantener relaciones con los clientes: Ser capaz de mantener relaciones con los clientes y asegurarse de que se satisfagan sus necesidades y expectativas. Esto incluye la atención al cliente y la resolución de problemas.</p> <p>4. Cumplir con objetivos de venta: Cumplir con metas de ventas asignadas.</p> <p>5. Promocionar la marca: Promocionar la marca de la empresa y los valores de la misma, para generar fidelidad y compromiso por parte de los clientes.</p>				

	FICHA OCUPACIONAL	Código:	009
		N° Pagina:	2 de 2
III. REQUISITOS INTELECTUALES			
Conocimientos Básicos:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del producto. • Conocimiento del mercado. • Habilidad en la identificación de necesidades. • Habilidad en la persuasión y negociación. • Conocimiento en el proceso de envíos. • Conocimientos de herramientas tecnológicas. 		
Formación Académica:	Licenciatura en marketing o carreras a fines Carrera técnica de marketing o negocios.		
Experiencia:	2 años.		
Habilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación. • Habilidad en atención al cliente. • Habilidad en el manejo de conflictos. • Habilidad en el uso de herramientas tecnológicas. 		
IV. REQUISITOS FÍSICOS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad de estar de pie durante largos periodos de tiempo. 2. Capacidad para levantar y transportar paquetes. 3. Habilidad para moverse con facilidad. 4. Capacidad para trabajar en un entorno ruidoso. 5. Habilidad para realizar tareas repetitivas. 6. Buena salud demostrarlo con un certificado de salud. 7. Certificado de conducta (Record de policia). 			
V. RESPONSABILIDADES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asistir a los clientes. 2. Procesamiento de envíos. 3. Cobro de tarifas de envíos. 4. Gestiona suministro de envíos. 5. Mantener registros precisos. 6. Manejar quejas y problemas. 7. Promocionar servicios de envíos adicionales. 			
VI. REQUISITOS DE TRABAJO			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Habilidad de comunicarse efectivamente . 2. Conocimiento del producto. 3. Habilidad para trabajar en equipo. 4. Habilidad para trabajar bajo presión. 5. Habilidad para manejar transacciones financieras. 6. Conocimiento básico de tecnología. 7. Habilidad para manejar la organización. 			

Recomendaciones para la implementación del manual:

1.- Asegúrese que los colaboradores tengan una copia del manual de funciones ya sea digital o impreso para que puedan consultarlo en cualquier momento.

2.- Considere la posibilidad de realizar sesiones de capacitación semestralmente para resolver cualquier duda o inquietud que puedan tener los colaboradores. o al ingresar nuevo personal para explicar detalladamente el contenido del manual.

3.- Fomente un ambiente de colaboración y trabajo en equipo para que los empleados se sientan cómodos compartiendo sus preocupaciones y desafíos con relación a sus responsabilidades.

Sugerimos que estas recomendaciones, puedan ser tomadas en cuenta y estas contribuyan para que los colaboradores puedan entender claramente su rol en la organización y trabajar de manera efectiva para cumplir con sus responsabilidades, lo que contribuirá al éxito y la productividad de la empresa.

Anexo B. Diseño Metodológico

Descripción del Diseño de Investigación

En la presente investigación se vio la necesidad de un diseño de investigación cualitativo y realizar un análisis más descriptivo del manual de organización y funciones debido a los objetivos planteados para la empresa Agencia de Envíos mercaditonica.com.

Descripción del Tipo de Investigación

El tipo de investigación desarrollada en el presente documento es descriptivo, porque trata de obtener información sobre la agencia de envíos “mercaditonica.com” respaldado de una entrevista y su observación para obtener información de las causas y consecuencias de la problemática, tratando de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica.

Así mismo el área estratégica para la Investigación será Ingeniería de Procesos y gestión empresarial, siguiendo la línea de investigación para la gestión empresarial, enfocada en el Comportamiento de la Estructura Orgánica Empresarial, en el proceso de Coordinación, comunicación y Colaboración entre los distintos usuarios y trabajadores.

Descripción del Universo de Estudio, con los Integrantes del Sistema

El universo de estudio para la realización del Manual de organización y funciones es el sector envío, el objeto de estudio son las agencias de envíos de Nicaragua y el campo de acción es la agencia de envío “mercaditonica.com” en Altamira.

Los integrantes del sistema son:

- Departamento de administración.
- Departamento operativo.

Descripción de Fuentes de Información

Las fuentes de información que se utilizaran para la investigación serán primarias, ya que recolectaremos la información directamente con entrevistas realizadas a los jefes de área de la empresa y fuentes secundarias serán libros y revistas académicas relevantes que contengan información previa sobre el tema de investigación, Artículos de revistas científicas, información oficial de organismos que rigen las pymes en Nicaragua.

Tipo de Información Requerida de las Fuentes

El tipo de información requerida de las fuentes será a nivel superior y medio, del gerente de la empresa se realizará una entrevista para conocer los antecedentes de la empresa, la misión y visión, el organigrama, y así mismo posibles proyectos a futuro que tengan en mente, esto nos brindara una idea de cuál será la mejor organización requerida para que ellos cumplan con esa meta, en el nivel medio realizaremos también realizaremos entrevistas semiestructuradas con los jefes de cada área para conocer como están trabajando, como están organizados, las funciones de cada colaborador, las limitaciones y las oportunidades de mejora, y en el nivel inferior realizaremos encuestas a los demás colaboradores.

Instrumentos para la Recopilación de Información

Los instrumentos para la recolección de los datos serán entrevistas semiestructuradas con el dueño y jefes de área de la empresa, se realizará una encuesta para los demás colaboradores. Las entrevistas y las encuestas contendrán diferentes preguntas acerca de la organización y las funciones de los colaboradores.

Procedimiento para la Recolección de la Información.

Este proceso de recolección de información se obtendrá mediante una guía de observación a la empresa, entrevistas semiestructuradas a los jefes de área y encuestas digitales a los colaboradores, una entrevista a la gerente de la agencia en Nicaragua y una entrevista al dueño de mercaditonica.com, para recolectar la información necesaria para este proceso de investigación.

Procesamiento de la Información.

Se utilizará la herramienta de google forms para procesar los resultados mediante el software de análisis de texto y así dar a conocer lo necesario del Manual de organización y funciones para la agencia mercaditonica.com.

Tipo de Análisis que se Realizará a la Información.

El tipo de análisis que se realizará a la información obtenida es análisis descriptivo, ya que nos permitirá obtener la información de los colaboradores para la realización de nuestra propuesta de manual.

Anexo C. Entrevista

1. ¿Cuántas personas laboran actualmente en la empresa mercaditonica.com?
2. ¿Cuántas áreas de trabajo existen en la empresa?
3. ¿Cuántos colaboradores hay en cada área?
4. ¿Cuál es el organigrama de la empresa?
5. ¿Cómo están divididas las funciones para cada área?
6. ¿Mencione las funciones que cada jefe de área realiza?
7. ¿Cuál es el nivel académico requerido para trabajar en la empresa según su cargo?
8. ¿Usted cree que el personal con el que cuenta la empresa es suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones? Explique porque
9. ¿Cuál es el rango estimado del salario devengado de los colaboradores en las diferentes áreas?
10. ¿Cuál es el servicio estrella?
11. ¿Cuál es el servicio que más genera ganancias?
12. ¿Cuál es el servicio que menos se vende?
13. ¿Cuál es el canal de comunicación de cada área?
14. ¿Cómo es la comunicación entre área?
15. ¿Cada cuánto realizan capacitación en la empresa?
16. ¿Se brinda inducción a los nuevos colaboradores?
17. ¿Quién es el encargado de realizar la inducción?
18. ¿Cómo es la toma de decisiones?
19. ¿Qué proyectos tienen a futuro?
20. ¿Quién hace la selección y contratación del personal?

Anexo D. Encuesta

Objetivo: Los fines de este cuestionario es para la realización de una investigación de Tesis cuya finalidad es hacer un Diagnóstico Organizacional dentro de la empresa. La información aquí escrita se manejará de forma confidencial.

Puesto: _____

Sexo: F M

Departamento: _____

Edad: _____

a) Marque con una x la respuesta que usted considere correcta.

1. ¿Conoce la misión de la agencia de envíos “mercaditonica.com”?

Sí No

2. ¿Conoce la Visión de la empresa?

Sí No

3. ¿Cree usted que las actividades desempeñadas conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Sí No

4. ¿La comunicación entre usted y su jefe es frecuente?

Sí No

5. ¿Usted sabe cuántas funciones debe realizar en su cargo desempeñado?

Sí No

6. ¿Usted realiza funciones que corresponden a otra área?

Sí No

7. ¿Usted cree que el personal con el que cuenta la empresa es suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones? Si es no, justifique su respuesta

Sí No

8. ¿usted ha recibido algún tipo de capacitación en la empresa?

Sí No

9. ¿Conoce usted la estructura orgánica de la empresa?

Sí No

10. ¿Cuál es su criterio de evaluación en base a la estructura orgánica de la empresa?

1. Muy de acuerdo.

4. En desacuerdo.

2. De acuerdo.

5. Muy en desacuerdo.

3. Neutro.

11. ¿Las divisiones de las áreas de trabajo son adecuadas para el buen funcionamiento de la empresa?

Muy de acuerdo

En desacuerdo

De acuerdo Neutro

Muy en desacuerdo

12. ¿Usted piensa que las áreas de la empresa están bien organizadas?

Sí No

Anexo E. Observación Directa

GUIA DE OBSERVACION DIRECTA

DATOS GENERALES

Objetivo: Observar la ejecución de las actividades y evaluar el desempeño realizado por el trabajador, confirmando los datos obtenidos a través de las entrevistas realizadas en la empresa.

NOMBRE DE LA EMPRESA: _____

FECHA: _____

NOMBRE DEL OBSERVADO: _____


PUESTO O CARGO: _____

PROCESO DE TRABAJO: _____

TIPO DE OBSERVACION: _____

CONDICIONES DE TRABAJO			
ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACION
1. Se cumple en tiempo y forma las responsabilidades de los colaboradores			
2. La agencia cuenta con un Manual organizacional y funcional definido.			
3. Las habilidades profesionales y personales de los colaboradores contribuyen positivamente el cumplimiento de los objetivos del negocio.			
4. Disponen los colaboradores de los equipos necesarios que faciliten sus tareas diarias.			
5. Ejercen las medidas adecuadas de higiene y seguridad.			

Anexo F. Ficha Ocupacional

	FICHA OCUPACIONAL	Código:	
		N° Pagina:	
I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
Nombre del Cargo:			
Nombre del Area:			
Jefe Inmediato:			
Ubicación Física del Cargo:			
Funcion General del Cargo:			
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
III. REQUISITOS INTELECTUALES			
Conocimientos Básicos:			
Formación Académica:			
Experiencia:			
Habilidades:			
IV. REQUISITOS FÍSICOS			
V. RESPONSABILIDADES			
VI. REQUISITOS DE TRABAJO			

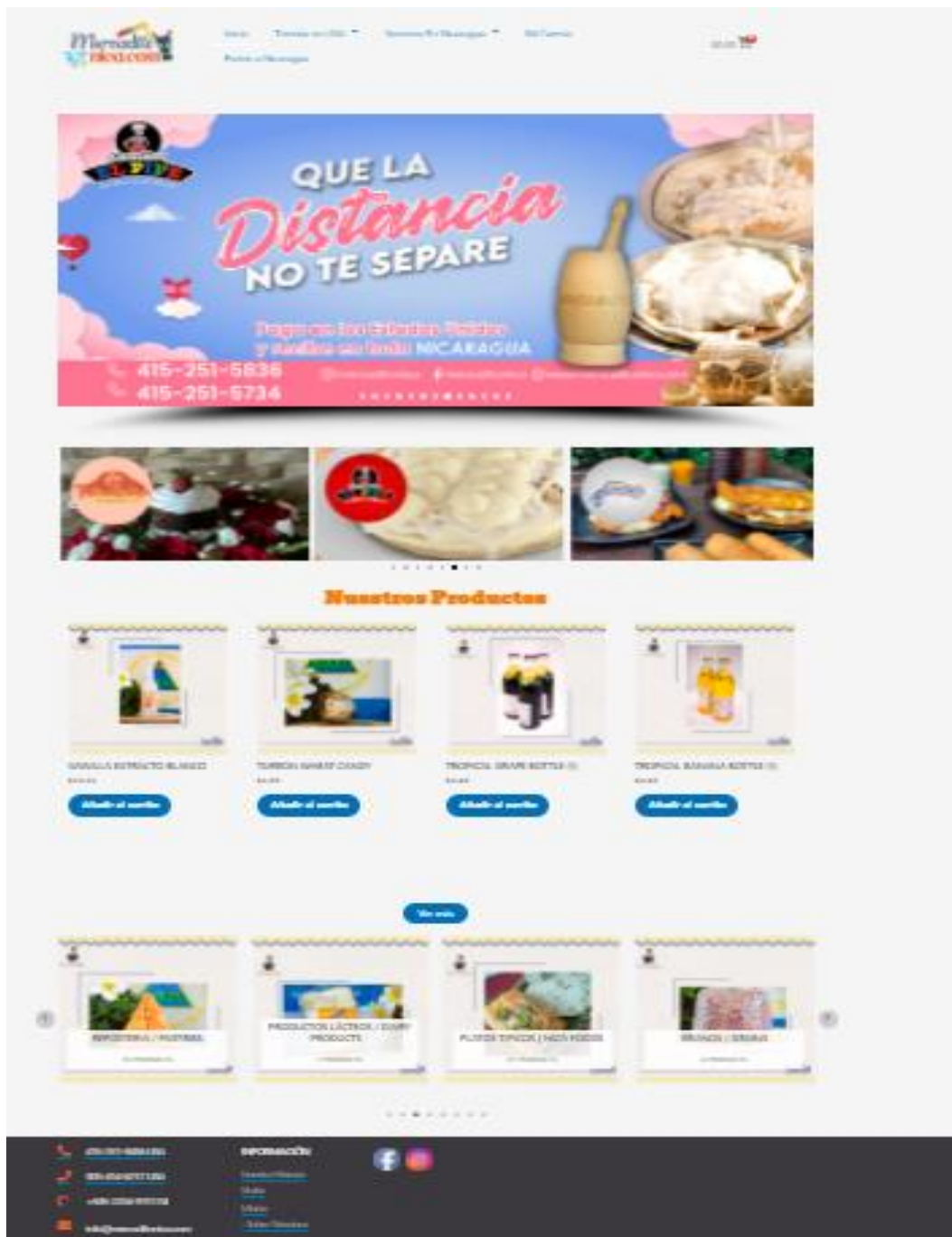
Anexo G. Primera visita a la empresa.



Anexo H. Logotipo de la Empresa:



Anexo I. Página Web:



Anexo J. Carta solicitud de autorización trabajo monográfico

Managua, Nicaragua 16 de marzo del 2023

Señor:

Lic. Jorge Obando
Gerente General
Mercadito Nica.com

Presente.

**Ref.: Solicitud de autorización para realizar
proyecto Monográfico de la empresa
Mercadito Nica.com**

Por medio de la presente nosotros Br. Ernesto Medina Zambrana, Br. Aura Erenia Fuentes Guevara y Br. Yessenia Elieth Orozco Blandón nos dirigimos a Ud. Muy respetuosamente con el fin de solicitarle, nos conceda autorización para desarrollar el proyecto de Tesis de grado para la titulación de Ingeniería de sistemas en su prestigiosa empresa, así como también acceso a la misma con fines de obtener información que permita desarrollar el proyecto, el cual contribuirá positivamente a un tema específico del área comercial de su organización.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud nos despedimos de usted muy atentamente.

 Br. Ernesto Medina Zambrana	 Br. Aura Erenia Fuentes Guevara	 Br. Yessenia Elieth Orozco Blandón
---	---	---


Jorge Obando



© 2023 Organizado con Conciencia

Anexo K. Carta de Aprobación de Propuesta de Manual.

Managua, Nicaragua 14 de abril del 2023

Lic. Jorge Obando
Gerente General
MercaditoNica.com


Facultad de ciencias y sistemas

A quien concierne:

Por medio hago constar que la gerencia general de Mercadito nica.com autorizo a los bachilleres Br. Ernesto Medina Zambrana, Br. Aura Erenia Fuentes Guevara y Br. Yessenia Elieth Orozco Blandón a desarrollar su trabajo de tesis **"Propuesta de Manual de Organización y Funciones (MOF) para la Agencia de envíos Mercadito nica.com en el Municipio de Managua"** nos comprometimos a brindar la información necesaria con fines investigativos y educativos para el desarrollo del trabajo, en el transcurso hemos revisado el manual de organización y funciones para validarlo y estamos de acuerdo con las propuestas realizadas, ya que creemos que este trabajo servirá de gran apoyo y contribuye a la mejora organizacional de la empresa.

Sin mas que hacer referencia me despido deseando éxitos en sus labores diarias.

Atentamente.



Jorge Obando
Gerente General
Mercadito nica.com

